



Banka TO SU LJUDI!

Erste Bank a. d. Novi Sad

ISSN 2334-8585

IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2012. GODINU



SADRŽAJ

Uvodna reč (Slavko Carić)

Uvodna reč (Andrea Brbaklić)

Kako čitati ovaj Izveštaj?

Profil kompanije

Erste Grupa – Zajedno do uspeha

Erste Banka u Srbiji - Visoki standardi poslovanja

Nova Strategija društveno odgovornog poslovanja Erste Banke – Iskorak u pravom smeru

Naši ljudi

Odgovorni prema klijentima

Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo

Odgovorni prema životnoj sredini

Metodološki pristup izveštavanju

GRI indikatori i GRI indeks

/ 2 /

/ 3 /

/ 4 /

/ 6 /

/ 6 /

/ 8 /

/ 10 /

/ 26 /

/ 39 /

/ 52 /

/ 66 /

/ 72 /

/ 78 /

Banka

TO SU LJUDI!

Erste Bank a.d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2012. godinu



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

Drage kolege i prijatelji,

U izazovnim vremenima ekonomske nestabilnosti i stalnih društvenih previranja, nije lako ostvariti dobre poslovne rezultate i očuvati integritet. Poseban izazov za čitav finansijski sektor predstavljaju sve veća očekivanja javnosti i gubitak poverenja sa kojima su banke i druge finansijske institucije suočene od početka finansijske krize. Pokazalo se proteklih godina da je odgovorno poslovanje u svim aspektima imperativ savremenog poslovanja, i da je u zajedničkom interesu da ostanemo dosledni uverenjima i standardima koje smo sebi postavili. Iskustvo Erste Banke dokazuje da dugoročan uspeh možemo da postignemo i održavamo jedino ako nam ljudi veruju. Stoga je društvena odgovornost u samom srcu naše Banke i svih poslovnih procesa još od osnivanja, kao dodata vrednost ne samo za našu Banku već i za društvo u celini.

Na stranicama koje su pred vama videćete kako je Erste Banka svojim odgovornim pristupom u svim aspektima poslovanja uspeła da odgovori na izazove pred kojima se našla, dosledna u tome da poslovne uspehe ostvaruje samo na način koji je prihvatljiv za naše društveno i prirodno okruženje. Društvena odgovornost nije samo jedno od lica naše Banke, već integralni deo poslovne strategije i svih naših svakodnevnih aktivnosti. Da bismo pokazali da smo partner od poverenja, nastojimo da naši proizvodi i usluge imaju širi doprinos našoj ekonomiji i društvu u celini. I 2012. godine smo nastavili sa finansiranjem malih i srednjih preduzeća, projekata energetske efikasnosti i socijalnih preduzeća, a prakse održivog finansiranja unapredili usvajanjem Politike o zaštiti životne sredine i socijalnog okruženja. Krediti pravnim licima su u odnosu na kraj 2011. godine povećani za 34,4%. Značajno su unapređeni poslovni procesi, što je rezultiralo povećanjem broja klijenata na

preko 310.000, a istraživanja stavova klijenata beleže visok nivo njihovog zadovoljstva pruženim uslugama.

Protekla 2012. godina bila je i godina redefinisavanja internih strateških pravaca i procesa, a kao rezultat tih napora značajno je unapređeno etičko poslovanje Banke u svim aspektima, što je još jednom deklariralo našu Banku kao lidera u društvenoj odgovornosti u svom sektoru. Novom Strategijom društveno odgovornog poslovanja, usvojenom 2012. godine, postavljen je osnovni pravac kojem težimo, a to je da društveno odgovorno poslovanje (DOP) bude strateški u većoj meri i bliže povezano sa osnovnim poslovanjem. Pored toga, teme u fokusu definisane su tako da prate svetske trendove u bankarskom sektoru koji se kreću u pravcu održivosti i odgovornog finansiranja, na-dovezujući se istovremeno na našu dosadašnju orijentaciju i ostvarene rezultate.

Čvrsto verujemo u ostvarenje postavljenih ciljeva, ostajući posvećeni svojim zaposlenima, negujući odnos poverenja sa akcionarima i klijentima, podržavajući zajednice u kojima poslujeemo. Svima njima, i onima koji ovde nisu spomenuti, želimo da zahvalimo kao svojim partnerima, jer nas svojom podrškom motiviše da nastavimo u smeru za koji smo se opredelili, doprinoseći, konačno, i stabilnosti i razvoju naše zemlje.

Srdačno,
Slavko Carić



ANDREA BRBAKLIĆ **Direktorka Službe komunikacija** **i Službe ljudskih resursa**

Dragi prijatelji,

Pred vama je peti Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju, za 2012. godinu, kojim Erste Banka želi da sa vama podeli ostvarene rezultate, nove strateške pravce, uspehe i dileme kada je reč o ekonomskoj, društvenoj i ekološkoj dimenziji našeg poslovanja. Veliko nam je zadovoljstvo što smo danas, zahvaljujući zajedničkoj viziji, zalaganju i upornosti, prepoznati kao kompanija koja odgovorno posluje u Srbiji. Svoju prepoznatljivost u oblasti društveno odgovornog poslovanja izgradili smo prvenstveno zahvaljujući partnerskom odnosu koji negujemo sa svim zainteresovanim stranama i svom strateškom pristupu ovoj temi.

Pokazalo se da su pravci definisani prethodnom DOP strategijom i svi naši napori da ih realizujemo doneli Banci dobre rezultate i prepoznatljivost. To nas je podstaklo, ali i dodatno obavezalo, da pristupimo još posvećenije izradi nove Strategije društveno odgovornog poslovanja, da bismo opravdali ukazano poverenje i svoje DOP prakse nastavili da unapređujemo u pravom smeru. Naša nova DOP strategija usvojena 2012. godine nastala je kao rezultat dugotrajnog i sveobuhvatnog procesa analize stavova naših internih i eksternih zainteresovanih strana. Ovo je činjenica na koju smo posebno ponosni, jer smo tek adekvatnim razumevanjem vaših potreba i kombinovanjem vaših interesa sa internim ciljevima Banke, uspeali da dobijemo snažnu osnovu za ono što danas nazivamo svojim osnovnim strateškim pravcem.

Godinu koja je za nama u Erste Banci obeležio je niz novih strateških dokumenata koji će u velikoj meri usmeriti naše poslovanje. Pored nove DOP strategije, usvojena je i Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, kojom će značajno biti unapređena oblast odgovornog finansiranja.

Prethodne godine naporno smo radili da svojim zaposlenima obezbedimo uslove rada koji u potpunosti odgovaraju njihovim potrebama i da bismo kreirali novu Strategiju ljudskih resursa. Podržano je oko sto projekata i inicijativa u lokalnim zajednicama i uloženo više od četrdeset tri miliona dinara. Sve aktivnosti i rezultate ostvarene preko pet osnovnih smerova definisanih DOP strategijom pretočili smo u ovaj izveštaj koji je i sam značajno unapređen konceptualno i metodološki; pošto smo 2011. godine, kao prva banka i jedna od prvih kompanija u Srbiji, svoje DOP izveštavanje bazirali na međunarodno priznatim okvirima GRI (Global Reporting Initiative), naredne, 2012. godine uspešno smo dostigli za jedan stepen viši nivo izveštavanja (B), što svedoči o naprednim DOP praksama u našoj Banci.

Promocija novih trendova i dobrih praksi, razmena iskustva i međusektorska saradnja, kada je reč o odgovornom poslovanju, za nas su od posebnog značaja, što smo potvrdili svojim višegodišnjim aktivnim angažmanom u poslovnim i sektorskim udruženjima i DOP inicijativama. Naša težnja je da na ovaj način u narednom periodu uključimo i podstaknemo na akciju što veći broj svojih partnera i klijenata, insistirajući na značaju koji odgovoran pristup poslovanju nesporno ima za sve nas.

Srdačno,
Andrea Brbaklić

Kako čitati ovaj Izveštaj

PETI DOP IZVEŠTAJ ERSTE BANKE namenjen je svima vama koji želite da se bliže upoznate sa onim što Erste Banka jeste i što teži da postane u skladu sa svojim suštinskim opredeljenjem da bude DOBAR KORPORATIVNI GRAĐANIN, i sa svojom poslovnom filozofijom koja počiva na bliskoj povezanosti između ODGOVORNOG i PROFITABILNOG POSLOVANJA.

Izveštavanje o održivosti sastavni je deo naše nove DOP strategije, ali STRATEŠKA POSVEĆENOST IZVEŠTAVANJU O ODRŽIVOSTI nije sama po sebi cilj. Suštinski, ona je za Erste Banku deo šireg procesa postavljanja Strategije, implementacije i procene rezultata. Izveštavanje nam pored TRANSPARENTNE KOMUNIKACIJE sa svim zainteresovanim stranama omogućava i stalno ocenjivanje postignutog i revidiranje daljih koraka, u skladu sa postavljenim ciljevima.

Verujemo da će vam ovaj izveštaj pružiti jasan, pregledan i sveobuhvatan uvid u sve što je Erste Banka postigla 2012. godine u oblasti društvene odgovornosti; da će za neke od vas biti izvor korisnih informacija, ili novih saznanja, a za druge dodatna motivacija da daju svoj doprinos unapređenju naših DOP praksi, ali i stanja DOP-a u Srbiji, za koje snosimo ZAJEDNIČKU ODGOVORNOST.

Detaljnije o metodologiji izrade Izveštaja pogledajte na stranama 72–77.

PARAMETRI IZVEŠTAJA	Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2012. godinu Erste Bank a. d. Novi Sad
CIKLUS IZVEŠTAVANJA	Jednogodišnji
PERIOD IZVEŠTAVANJA	Za 2012. godinu (Izveštaj objavljen 2013) odgovara poslovnoj godini od 1. 1. 2012. do 31. 12. 2012.
PRETHODNI DOP IZVEŠTAJ	Za 2011. godinu (Izveštaj objavljen 2012)
PRVI OBJAVLJEN DOP IZVEŠTAJ	Za 2008. godinu (Izveštaj objavljen 2009)
METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA	Global Reporting Initiative (GRI) – B nivo (GRI Indeks, strana 78) GRI Financial Services Sector Supplement United Nations Global Compact (UNGC) COP
DRUGI STANDARDI	AA 1000SE Standard (AccountAbility: 2011)
EKSTERNA VERIFIKACIJA	/
KONTAKT OSOBA	SONJA KONAČEK SVIRČEV, SAMOSTALNA STRUČNA SARADNICA ZA DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE dop@erstebank.rs sonja.konakov.svircev@erstebank.rs + 381 (0) 112015011 + 381 (0) 608747497 Izveštaj je dostupan na sajtu www.erstebank.rs



AKO STE	Pogledajte
PREDSTAVNIK BIZNIS SEKTORA	<p>OBLAST 1 „PROFIL KOMPANIJE“, STRANA 6 Za informacije o finansijskim rezultatima i praksama dobrog korporativnog upravljanja, i našem učešću u udruženim inicijativama.</p> <p>OBLAST 4 „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 52 Za informacije o sprovedenim inicijativama u lokalnim zajednicama</p>
KOLEGA IZ BANKARSKOG SEKTORA	<p>OBLAST 3 „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 39 Za informacije o odgovornom odnosu prema klijentima, praćenju zadovoljstva klijenata, unapređenju proizvoda i usluga i eksternoj komunikaciji.</p> <p>OBLAST 1 „PROFIL KOMPANIJE“, STRANA 6 Za informacije o dobrim tržišnim praksama, antikorupciji i borbi protiv zloupotreba, i učešću u udruženim inicijativama.</p>
ZAPOSLENI U ERSTE BANCİ	<p>OBLAST 2 „NAŠI LJUDI“, STRANA 26 Za informacije o dobrim radnim praksama, korporativnoj kulturi, internim komunikacijama, razvoju i obukama, aktivnostima sindikata i volonterizmu.</p>
KLIJENT BANKE	<p>OBLAST 3 „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 39 Za informacije o kvalitetu proizvoda i usluga, transparentnoj komunikaciji.</p> <p>OBLAST 1 „PROFIL KOMPANIJE“, STRANA 6 Za informacije o poslovnim rezultatima, doprinosu društvenom proizvodu, poslovnoj filozofiji, korporativnim vrednostima, dobrim praksama upravljanja.</p>
NAŠ SUGRAĐANIN	<p>OBLAST 4 „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 52 Za informacije o sprovedenim inicijativama u lokalnim zajednicama.</p>
PREDSTAVNIK JAVNOG SEKTORA	<p>OBLAST 1 „PROFIL KOMPANIJE“, STRANA 6 Za informacije o poslovnim rezultatima, doprinosu društvenom proizvodu, dobrim praksama upravljanja.</p> <p>OBLAST 3 „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 39 Za informacije o podršci različitim segmentima privrede.</p>
PREDSTAVNIK POSLOVNOG UDRUŽENJA	<p>OBLAST 1 „PROFIL KOMPANIJE“, STRANA 6 Za informacije o poslovnim rezultatima, dobrim praksama upravljanja, DOP pristupu, promociji DOP-a preko udruženih inicijativa.</p>
PREDSTAVNIK MEDIJA	<p>OBLAST 3 „ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 39 Za informacije o eksternim komunikacijama, dobrim praksama u sferi marketinga.</p>
PREDSTAVNIK NEVLADINOG SEKTORA	<p>OBLAST 4 „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 52 Za informacije o lokalnim inicijativama usmerenim na mlade, marginalizovane grupe, kulturnu decentralizaciju.</p> <p>OBLAST 5 „ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI“, STRANA 66 Za informacije o odgovornom upravljanju resursima, ulaganju u projekte energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije.</p> <p>OBLAST 2 „NAŠI LJUDI“, STRANA 26 Za informacije o volonterskim akcijama.</p>

1. PROFIL KOMPANIJE

1.1. Erste Grupa – Zajedno do uspeha

DOP rejting

Erste Grupa je od 2008. godine uključena u indeks održivosti bečke berze, VONIX, a deonice Erste Grupe dodate su i u indeks ASPI Eurozone, koji čini 120 najbolje rangiranih kompanija u evrozoni, izabranih od jedne od najvećih rejting agencija, VIGEO. Napori i inicijative Erste Grupe u oblasti DOP-a prepoznati su ponovo 2011, kada je Grupa uključena u novi indeks održivosti, STOXX Global ESG Leaders Index, koji čine najbolje rangirane kompanije širom sveta, kada je reč o održivosti.

Ključni rezultati poslovanja u 2012:

- Bilansna suma: 213,8 milijardi EUR
- Operativna dobit: 3.472,8 miliona EUR
- Neto dobit: 483,5 miliona EUR
- Prinos na kapital: 7,6%

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

Ukratko o Erste Grupi

(podaci na dan 31. 12. 2012):

- Opslužuje oko 17 miliona klijenata
- Zapošljava oko 49.500 ljudi
- Posluje u 3.100 filijala u osam zemalja
- Tržišni lider u Austriji, Češkoj, Rumuniji, Slovačkoj

Poslovna pozicija Erste Grupe:

- Vodeći organizator emisija HoV za države, privredu i finansijske institucije u Austriji i CIE
- Vodeća kompanija za upravljanje sredstvima u CIE sa 45 milijardi EUR sredstava pod svojom upravom
- Vodeći ovlašćeni glavni aranžer sindikovanih kredita u CIE
- Na trećem mestu u poslovanju s poslovnim nekretninama u CIE.

Ono što Erste Grupu i njene članice čini posebnim jeste činjenica da posluju na tradiciji integrisanja ekonomskih i društvenih imperativa dugoj dva veka: 1819. godine u Beču je osnovana prva privatna štedionica „Erste oesterreichische Spar-Casse“, čija je misija bila da finansijske usluge učini dostupnim svim građanima. Ova štedionica razvila se u Erste Grupu, a njen pravni naslednik je ERSTE Fondacija, osnovana 2003. godine, koja je i danas glavni akcionar Grupe.

Od 1997. godine, Erste Grupa započinje strateško širenje u region Centralne i Istočne Evrope (CIE), sa fokusom na poslovanju sa stanovništvom i podržavanju malih i srednjih preduzeća. U pogledu broja klijenata i bilansne sume, Erste Grupa je danas jedna od najvećih kompanija za pružanje finansijskih usluga u Centralnoj i Istočnoj Evropi.



„Erste Grupa je u 2012. godini zabeležila neto dobit od 483,5 miliona EUR, što je solidan rezultat kada se ima u vidu težak ekonomski ambijent i neto negativni jednokratni efekti od 361 milion EUR - uključujući i poreze na banke u iznosu od 187 miliona EUR”, rekao je Andreas Trajhl, generalni direktor Erste Group Bank AG.



AUSTRIJA
 broj zaposlenih: 16.060
 broj filijala: 254
 broj klijenata: 0,8 miliona



broj filijala: 744
 broj klijenata: 2,5 miliona



ČEŠKA
 broj zaposlenih: 11.014
 broj filijala: 658
 broj klijenata: 5,3 miliona



SLOVAČKA
 broj zaposlenih: 4.185
 broj filijala: 297
 broj klijenata: 2,4 miliona



UKRAJINA
 broj zaposlenih: 1.530
 broj filijala: 120
 broj klijenata: 0,3 miliona



MAĐARSKA
 broj zaposlenih: 2.690
 broj filijala: 141
 broj klijenata: 0,9 miliona



RUMUNIJA
 broj zaposlenih: 8.289
 broj filijala: 623
 broj klijenata: 3,5 miliona



HRVATSKA
 broj zaposlenih: 2.629
 broj filijala: 150
 broj klijenata: 1,0 milion



SRBIJA
 broj zaposlenih: 993
 broj filijala: 67
 broj klijenata: 0,3 miliona

Erste Grupa – Regionalni lider

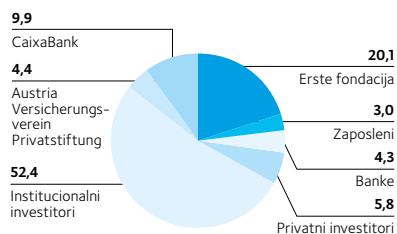
u privatnom bankarstvu za 2012. godinu:

Sektor za privatno bankarstvo Erste Grupe osvojio je prethodne godine dve značajne međunarodne nagrade: nakon što ju je međunarodni poslovni časopis *Euromoney* u februaru proglasio za najbolju banku u Austriji, Mađarskoj i Rumuniji u oblasti privatnog bankarstva, 8. novembra je još jedna prestižna publikacija *The Banker* dodelila nagradu Erste Group Bank AG kao najboljoj banci u oblasti privatnog bankarstva u Centralnoj i Istočnoj Evropi za 2012. godinu.

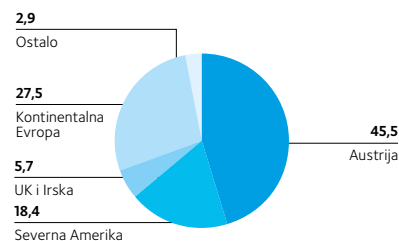
Zahvaljujući centralizovanoj strategiji u kombinaciji sa širokim poznavanjem regiona, Sektor za privatno bankarstvo Erste Grupe u značajnoj je meri proširio svoju bazu klijenata i upravlja sredstvima u vrednosti od oko 15 milijardi EUR širom CIE.

Napomena: Erste Group Banka AG (Erste Grupa) u aprilu 2013. godine završila je prodaju 100% učešća svoje članice u Ukrajini, javne kompanije Erste Bank (Erste Bank Ukrajina), kompaniji PUJSC FIDOBANK-e (FIDOBANK), grupi čijim poslovanjem upravlja ukrajinski banakar Oleksandr Adarich (Oleksandr Adarich).

STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. 12. 2012. PO INVESTITORIMA (U%)



STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. 12. 2012. PO REGIONIMA (U%)



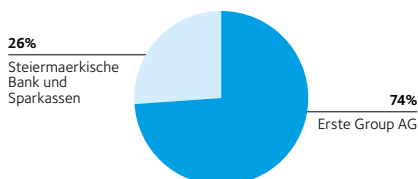
1.2. Erste u Srbiji - Visoki standardi poslovanja

Ukratko o Erste Bank a.d. Novi Sad (podaci na dan 31. 12. 2012):

- Opslužuje preko 300.000 klijenata
- Ima približno 1.000 zaposlenih
- Posедуje mrežu od 67 poslovnica za rad sa stanovništvom u 45 gradova Srbije, kao i pet centara za rad sa pravnim licima raspoređenim u devet gradova.
- Osim što obezbeđuje oko 1000 radnih mesta, Erste Banka ostvaruje direktan uticaj na srpsku ekonomiju i preko direktnih troškova u vezi sa zaposlenima koji su u 2012. godini iznosili 1.930.708 hiljada dinara, od čega je najveći deo, 1.869.909 hiljada, usmeren na plate i doprinose zaposlenih; dok je Banka u zajednicu uložila 21.875 hiljada dinara u istom periodu.

Erste Bank a.d. Novi Sad ima sedište u Bulevaru oslobođenja 5, u Novom Sadu.

STRUKTURA AKCIONARA



Ostale kompanije članice Erste Grupe u Srbiji:

 LEASING

 ERSTE Group Immoent

Erste Bank a. d. Novi Sad, sa sedištem u Novom Sadu, najstarija je finansijska institucija u zemlji, osnovana 1864. godine kao prva štedionica (Novosadska štedionica). Tokom 2005. godine Novosadska banka je postala član Erste Grupe, nastavljajući da primenjuje biznis model čiji je sastavni deo i društveni aspekt poslovanja.

Od samog početka poslovanja gradili smo dugoročne partnerske odnose sa svojim klijentima i zaposlenima, nastojeći da za njih postanemo „Banka prvog izbora“. Cilj nam je da stvaramo održivu vrednost za sve naše zainteresovane strane, pružajući univerzalne finansijske usluge. Već dugi niz godina, zajedno, mi aktivno doprinosimo razvoju lokalne zajednice i društva u celini, što čini naše poslovanje dugoročno održivim. O tome svedoči i uspešna 2012. godina koja je za nama; iako radimo u nestabilnom i kompleksnom okruženju, kontinuirano ostvarujemo dobre rezultate.





„Po mnogo čemu je 2012. godina bila veoma uspešna za Erste Banku, uprkos neizvesnom poslovnom okruženju. Pre svega, intenzivirali smo kreditnu podršku klijentima, što se pozitivno odrazilo i na finansijski rezultat Banke. Istovremeno, inovativnim proizvodima omogućili smo klijentima nove načine štednje, što smatramo i svojom specifičnom obavezom, imajući u vidu dvestagodišnju tradiciju Erste štednje. Dalje, diverzifikovali smo izvore finansiranja Banke emitovanjem dinarskih korporativnih obveznica, i to na način koji predstavlja pionirski iskorak na našem tržištu. Veoma značajnim smatramo i razvijanje direktne saradnje sa međunarodnim finansijskim institucijama, poput EBRD, EIB i KfW, putem koje smo našim klijentima omogućili pristup specifičnim i povoljnim kreditnim linijama”, izjavio je Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Bank a. d. Novi Sad.

Ključni rezultati poslovanja u 2012:

- Bilansna suma je uvećana za 12,0%, sa 72,1 milijarde dinara na kraju 2011. godine na 80,7 milijardi dinara na kraju 2012. godine.
- Ukupni krediti u odnosu na kraj 2011. povećani su za 21,1% i iznose 55,6 milijardi dinara, dok su ukupni depoziti povećani za 10,54% i iznose 62,0 milijardi dinara.
- Krediti pravnim licima povećani su u odnosu na kraj 2011. godine za 34,4% i iznose 37,8 milijardi dinara.
- Neto dobit na kraju 2012. godine iznosi 1.250,1 milion dinara, što je 58,4% više nego u istom periodu prethodne godine, kada je iznosila 789 miliona dinara.

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

Erste u Srbiji – Visoke ocene za kvalitet

O rezultatima napora Erste Banke na polju poboljšanja kvaliteta govore i istraživanja Finalte i Banking Market Monitora prema kojima je Erste Banka odlično ocenjena po sledećim kriterijumima:

- Broju klijenata po zaposlenom u mreži (**419**), broju prodatih proizvoda po zaposlenom (**430**) i rastu broja klijenata na tržištu (**20%**).
- Erste Banka je prva na tržištu kada se posmatra indeks zadovoljstva klijenata koji je ujednačen i relativno visok (**84%**). Imamo i najviši indeks preporuke (**83%**), što nas čini tržišnim i grupnim liderom po ovom kriterijumu.

Kako se u Erste Banci upravlja održivošću?

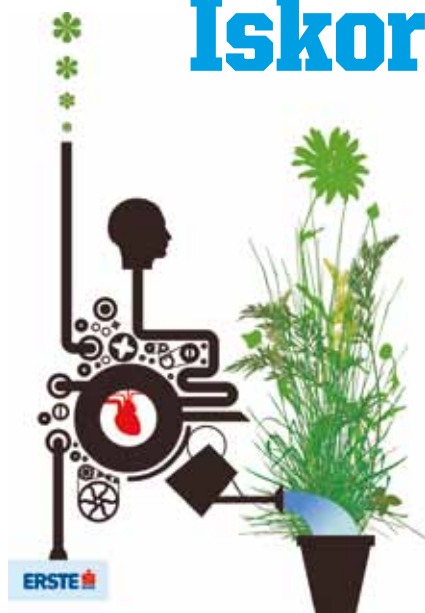
Zahvaljujući svom integrativnom pristupu kojim nastoji da sve aspekte održivosti posmatra sa podjednakim značajem, Erste Banka je pokazala da je njena budućnost dugoročno vezana za društvenu i ekološku dimenziju poslovanja. Izvršni odbor Erste Banke pruža punu podršku DOP inicijativama, aktivno se zalažući za njihovu promociju i unapređenje.

Pored toga što je zvanično usvojio novu Strategiju društveno odgovornog poslovanja, IO Banke se uključuje u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade u smislu davanja sugestija i predloga. Naši izvršni direktori su u ovaj proces lično uključeni, uz bar jednu osobu koja će iz određenog sektora biti odgovorna za dalje aktivnosti i realizaciju.

Izvršni odbor aktivno podržava uključivanje u eksterne inicijative za promociju DOP-a, kao što su Globalni dogovor Ujedinjenih nacija (GDUN), Forum poslovnih lidera (FPL), Udruženje banaka Srbije (UBS), Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj (NALED), Srpska asocijacija menadžera (SAM) i sl. Izvršna direktorka Službe komunikacija i Službe ljudskih resursa predsednica je UO GDUN od samog osnivanja, dok je predstavnicom Izvršnog odbora Banke Suzan Tanrijar lično potpisala Principe osnaživanja žena UN Women.

Uvođenje nove Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, na kojoj je timski radilo nekoliko sektora, inicirao je Izvršni odbor Banke. Takođe, Izvršni odbor pruža snažnu podršku promovisanju socijalnog preduzetništva i mikrobankarstva, odobravanjem kredita, kupovine etičkih proizvoda kao korporativnih poklona Banke, kreiranjem posebne linije kredita za mlade preduzetnike – „supERSTeP”, itd.

1.3. Nova Strategija društveno odgovornog poslovanja Erste Banke - Iskorak u pravom smeru



Izvršni odbor Erste Banke usvojio je 2012. godine novu Strategiju društveno odgovornog poslovanja (DOP strategija) za period 2012-2014. godine. Nova DOP strategija kreirana je tako da nadogradi rezultate Banke postignute u ovoj oblasti u prethodnom periodu, kao i da postavi osnove za dalje delovanje u oblastima društveno odgovornog poslovanja koje su do sada bile manje zastupljene u aktivnostima Banke.

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

Postigli smo u 2012:

- ✓ Objavljen DOP izveštaj prema C nivou GRI metodologije
- ✓ Urađeno istraživanje mišljenja i stavova svih ključnih zainteresovanih strana Banke sa ciljem izrade nove Strategije društveno odgovornog poslovanja
- ✓ Izrađena i usvojena nova višegodišnja Strategije društveno odgovornog poslovanja

Šta nam Strategija omogućava?

- Ostvarivanje postavljenih CILJEVA, kroz uspešno sprovođenje predviđenih programa i postizanje VIDLJIVIH REZULTATA.
- Bolje horizontalno i vertikalno UPRAVLJANJE procesima povezanim sa DOP-om, koji često prevazilaze nadležnosti samo jedne pozicije ili sektora u kompaniji.
- Uspešno MERENJE i PRAĆENJE REZULTATA, definisanjem procesa monitoringa, evaluacije i izveštavanja na osnovu identifikovanih parametara, koji su ključni za praćenje primene Strategije i njeno unapređenje.

DOP Strategija je zaposlenima dostupna na InfoNetu u odeljku Društveno odgovorno poslovanje.

Osnovni principi nove DOP strategije

POVEZANOST SA POSLOVANJEM – Strategija društveno odgovornog poslovanja Erste Banke postavljena je na principu povezanosti sa poslovanjem i usmerenosti na one oblasti u kojima Banka ima najveći uticaj u svakom od stubova društveno odgovornog poslovanja.

URAVNOTEŽENOST – Ovaj princip odnosi se na podjednaku zastupljenost društveno odgovornih praksi u svim oblastima poslovanja Banke, kao i u svim oblastima predviđenim Strategijom. Primena ovog principa neophodna je kako bi se odgovorilo na razumna očekivanja širokog kruga stejkholdera.

HOLISTIČKI PRISTUP – Parcijalno bavljenje određenim temama može dati rezultate i predstavljati dobru osnovu za nadogradnju aktivnosti, ali je neophodno da postavljeni strateški pravci i sama praksa budu neprestano prožeti težnjom za holističkim pristupom, odnosno pristupanjem temi u svim njenim aspektima, uz merenje i izveštavanje o rezultatima.

INTEGRATIVNI PRISTUP – Nova strategija postavljena je tako da se oslanja na već postojeće mehanizme i izgrađene sisteme upravljanja i poslovanja u Banci, kao i na mehanizme i rezultate postignute uspešnom primenom Strategije društveno odgovornog poslovanja u periodu 2009–2011. godina.

DOP strategija Erste Banke sprovodi se preko 5 osnovnih oblasti koje prate postavljene ciljevi i po jedna tema koja je stavljena u fokus, kao i niz drugih tema kojima će se pristupati preko različitih projekata i inicijativa.

OBLAST	TEMA U FOKUSU	DRUGE PRIORITETNE TEME
KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	RAZVOJ DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA PREKO UDRUŽENIH INICIJATIVA	ANTIKORUPCIJA I ZAŠTITA KONKURENCIJE
		TRANSPARENTNE PRAKSE UPRAVLJANJA
ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	FINANSIJSKA INKLUZIJA I ODGOVORNO FINANSIRANJE	ODGOVORNA KOMUNIKACIJA
		UKLJUČIVANJE KLIJENATA U DOP INICIJATIVE
ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	RAZVOJ I USAVRŠAVANJE	SOCIJALNA PODRŠKA ZAPOSLENIMA
		BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU
ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	ULAGANJE U RAZVOJ POTENCIJALA SVIH ČLANOVA ZAJEDNICA U KOJIMA BANKA POSLUJE	PROMOCIJA KORPORATIVNE I INDIVIDUALNE FILANTROPIJE
ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	ODGOVORNO RASPOLAGANJE RESURSIMA	PODIZANJE SVESTI O ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE KOD ZAPOSLENIH
		ODGOVORNO FINANSIRANJE



OVAKO POSTAVLJENIM OBLASTIMA BANKA MOŽE ODGOVORITI NA RAZUMNA OČEKIVANJA I POTREBE SVIH STEJKHOLDERA PREDSTAVLJENIH NA MAPI (STRANE 12–13).



TEME U FOKUSU ZA SVAKU OD OBLASTI DEFINISANE U SKLADU SA NAJVEĆIM UTICAJIMA, A SAMIM TIM I NAJVEĆIM / PRIMARNIM ODGOVORNOSTIMA BANKE



PORED TEME U FOKUSU, DRUGE PRIORITETNE TEME DATE SU ZA SVAKU OD OBLASTI DEFINISANIH STRATEGIJOM, ODNOSNO U SVAKOM OD ODGOVARAJUĆIH POGLAVLJA OVOG IZVEŠTAJA.



Ciljevi za svaku od oblasti predstavljaju nadogradnju ciljeva prethodne Strategije, odnosno rezultata postignutih njenom implementacijom. Više o ciljevima definisanim novom DOP strategijom pogledajte na stranama 14–15.

Uključivanje zainteresovanih strana

Koncept uključivanja zainteresovanih strana (stakeholder engagement) za Erste Banku je od ključne važnosti za postizanje održivosti i uspeha. Taj koncept predstavlja fundamentalno sredstvo koje Banka koristi da bi kvalitetno identifikovala svoje ključne zainteresovane strane, razumela i odgovorila na pitanja koja su za njih značajna ili kod njih izazivaju zabrinutost i izveštavala ih o svojim odlukama, aktivnostima i rezultatima.

Izrada nove DOP strategije podrazumevala je i detaljnu analizu stejkholdera, koja je u saradnji sa partnerima, CESID-om i Smart kolektivom, sprovedena istraživanjem stavova zaposlenih i partnera Erste Banke o konceptu društveno odgovornog poslovanja, s ciljem da se utvrde potrebe i očekivanja relevantnih zainteresovanih strana.

Naši ključni stejkholderi

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

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

Pored toga, postavljeni su i osnovni ciljevi i kanali komunikacije za svaku kategoriju stejkholdera, a iz zaključaka čitavog procesa proizlaze primarne strateške oblasti i teme u fokusu koje su od materijalnog značaja za Erste Banku i sve njene zainteresovane strane.



1.4. Ciljevi u oblasti održivosti

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

✓ URAĐENO
→ RAST I UNAPREĐENJE
► UVOĐENJE I RAZVOJ
* U SVIM OBLASTIMA ERSTE BANKA POSLUJE U SKLADU SA POSTOJEĆOM ZAKONSKOM REGULATIVOM.

STRATEŠKI DOKUMENTI	PROGRAMI
<ul style="list-style-type: none"> ✓ OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ✓ KODEKS BANKARSKOG PONAŠANJA ✓ PRAVILNIK ZA UPRAVLJANJE SUKOBIMA INTERESA ERSTE BANK A.D. NOVI SAD ✓ PRAVILNIK ZA SPREČAVANJE SUKOBIA INTERESA U ERSTE BANK A. D. NOVI SAD BAZIRAN NA PRINCIPIPIMA GRUPE ✓ POLITIKA O POKLONIMA ✓ POLITIKA UPRAVLJANJA SUKOBIMA INTERESA ✓ AML PROGRAM ZA SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE TERORIZMA ✓ PROGRAM USKLAĐENOSTI SA PROPISIMA O ZAŠTITI KONKURENCIJE ✓ POLITIKA UPRAVLJANJA RIZIKOM OD ZLOUPOTREBA ✓ WHISTLEBLOWING POLITIKA ✓ PROCEDURE O UTVRĐIVANJU ODGOVORNOSTI ZAPOSLENIH 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ UČEŠĆE U RADU GLOBALNOG DOGOVORA UN U SRBIJI, KROZ RADNE GRUPE, ZAJEDNIČKE INICIJATIVE I PROGRAME ✓ POTPISIVANJE DEKLARACIJE ZA BORBU PROTIV KORUPCIJE ✓ POTPISIVANJE PRINCIPA OSNAŽIVANJA ŽENA ✓ AKTIVAN ANGAŽMAN NA PROMOCIJI DOP-A KROZ FORUM POSLOVNIH LIDERA I UČEŠĆE NA KONFERENCIJI „CSR FORUM“ → PROMOCIJA DOP-A U SEKTORSKIM UDRUŽENJIMA ► UKLJUČIVANJE DOBAVLJAČA U DOP AKTIVNOSTI
<ul style="list-style-type: none"> ✓ POLITIKA ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE I SOCIJALNOG OKRUŽENJA ✓ KONCEPT „BRIGE O KLIJENTIMA“ ✓ STANDARDI KVALITETA GRUPE GST/GS 2 ZA UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA PREKO APLIKACIJE PIRE ✓ OPŠTI USLOVI POSLOVANJA USKLAĐENI SA NOVIM ZAKONOM O ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA I ZAKONA O ZAŠTITI PODATAKA O LIČNOSTI ✓ TON KOMUNIKACIJE U OGLAŠAVANJU 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ RAZVOJ KREDITA ZA MLADE I ZA MSP KROZ PROGRAM „SUPERSTEP“ ✓ FINANSIRANJE SOCIJALNIH PREDUZEĆA ✓ DALJI RAZVOJ USLUGA IZ OBLASTI MIKROBANKARSTVA ✓ DALJI RAZVOJ USLUGA NAMENJENIH SOCIJALNIM PREDUZEĆIMA ► PRAKSE ODGOVORNOG FINANSIRANJA PREMA DRUŠTVENIM I EKOLOŠKIM KRITERIJUMIMA ► PROMOCIJA DOP TEMA KROZ POSTOJEĆE KANALE KOMUNIKACIJE SA KLIJENTIMA I PROIZVODE
<ul style="list-style-type: none"> ✓ POLITIKA LJUDSKIH PRAVA I JEDNAKIH MOGUĆNOSTI ✓ ETIČKI KODEKS ✓ STRATEGIJA LJUDSKIH RESURSA ✓ PRAVILNIK O BEZBEDNOSTI I ZAŠTITI ZDRAVLJA NA RADU ✓ STRATEGIJA INTERNIH KOMUNIKACIJA ✓ KOLEKTIVNI UGOVOR 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ULAGANJE U USAVRŠAVANJE ZAPOSLENIH KROZ OBUKE, IMPLEMENTACIJU LIČNIH PLANOVA RAZVOJA I PROGRAM „MOBILNOST“ ✓ PROMOVISANJE KONCEPTA „OTVORENIH VRATA“ I „BERZE IDEJA“ ✓ INTERNE KAMPANJE „UKLJUČI SE“ I „POKAŽI SE“ ► UKLJUČIVANJE ZAPOSLENIH U KREIRANJE I REALIZACIJU DOP AKTIVNOSTI ► NASTAVAK RADA ANTIMOBING SAVETOVALIŠTA ► NASTAVAK RADA FONDA SOLIDARNOSTI „MARINA ČURČIĆ“ ► ORGANIZOVANJE AKCIJA ZA PODIZANJE SVESTI O VAŽNOSTI BRIGE O ZDRAVLJU I PREGLEDA ZA ZAPOSLENE NA SVIM LOKACIJAMA POSLOVANJA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ POLITIKA VOLONTIRANJA ✓ PROGRAM VOLONTIRANJA 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ FINANSIJSKO OPISMEJAVANJE PRODAVACA „LICEULICE“ ✓ NASTAVAK PROJEKATA „CENTRIFUGA“, „KLUB SUPERSTE“ I „PODELI SVOJE ZNANJE-POSTANI MENTORKA“ ✓ POKRETANJE PROGRAMA INDIVIDUALNE FILANTROPIJE ✓ PROMOCIJA VOLONTERIZMA - SEPTEMBAR „MESEC VOLONTIRANJA“ → DALJE UNAPREĐENJE PROGRAMA PODRŠKE PRIPADNICIMA OSETLJIVIH GRUPE → DALJE UNAPREĐENJE KONKURSA ZA SPONZORSTVA I DONACIJE U LOKALNIM ZAJEDNICAMA, NA OSNOVU ANALIZE POTREBA ZAJEDNICA → UKLJUČIVANJE ZAPOSLENIH U DOP AKTIVNOSTI ► UKLJUČIVANJE KLIJENATA I PARTNERA U DOP AKTIVNOSTI
<ul style="list-style-type: none"> ✓ PROCEDURA ZA UPRAVLJANJE OTPADOM 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ NASTAVAK PRAĆENJA I SMANJENJA UTICAJA NA ŽIVOTNU SREDINU KOJI SU ZAPOČETI KROZ PROJEKAT „ECOPROFIT“ ✓ POSTAVLJENA OSOBA ZA UPRAVLJANJE OTPADOM ✓ KAMPANJA ZA ZAPOSLENE O UŠTEDI ENERGIJE I SMANJENJU KOLIČINE OTPADA ✓ PROGRAM RECIKLAŽE (PAPIR, PET, STAKLO) ✓ FINANSIRANJE PROJEKATA OBNOVLJIVE ENERGIJE → UNAPREĐENJE SISTEMA ZELENE NABAVKE ► UNAPREĐENJE PRAKSI ODGOVORNOG FINANSIRANJA KROZ UVOĐENJE EKOLOŠKIH KRITERIJUMA

1.5. Ključni uticaji, rizici i mogućnosti u kontekstu održivosti



Erste Banka pitanjima zaštite životne sredine i socijalnog okruženja pridaje maksimalan značaj i jednim od svojih prioriteta smatra uravnotežen odnos održivog privrednog razvoja na jednoj strani i životne i socijalne sredine na drugoj. Upravo zbog toga Banka je usvojila Politiku zaštite životne sredine i socijalnog okruženja koja uređuje ne samo poslovanje same Banke i svih njenih organizacionih delova, već propisuje i standarde koje je neophodno da zadovolje naši klijenti i poslovni partneri kako bi se osiguralo poslovanje u skladu s najboljim svetskim praksama u ovom domenu.

Neki od aspekata obuhvaćenih ovom politikom su:

- Procena i upravljanje zaštitom životne sredine i socijalnim pitanjima
- Prevencija i smanjenje zagađenja
- Očuvanje biodiverziteta i održivo upravljanje živim prirodnim resursima
- Uslovi rada i radne snage
- Zdravlje, bezbednost i zaštita lokalnog stanovništva
- Otkup zemljišta, prinudno raseljavanje i izmeštanje poslovnih aktivnosti
- Starosedelačko stanovništvo
- Kulturno nasleđe
- Objavljivanje podataka i uključivanje interesnih grupa.

Zbog finansijske krize koja je pogodila čitav svet i otkrila slabosti ekonomskog sistema u kome živimo, očekivanja i pritisci javnosti danas su više nego ikada usmereni na banke i finansijske institucije, koje se nalaze pred velikim izazovima: da povrate stabilnost finansijskog sistema, nastojeći da istovremeno povrate i izgubljeno poverenje svojih klijenata i čitave javnosti.

Evidentno je da je finansijski sektor centar ekonomske aktivnosti. Upravljaajući značajnom količinom kapitala, banke danas snose odgovornost za stabilnost nacionalnih finansijskih sistema i, uopšte, pouzdanost finansijskih tržišta, a imaju i indirektnu odgovornost za finansijsko stanje svojih klijenata. U tom kontekstu, etički pristup poslovanju nema alternativu – banke se na taj način pozicioniraju kao manje ili više odgovorne, društveno osveščene i pouzdane institucije. Poverenje koje nam ukazuju naši klijenti, zaposleni i svi drugi stejkholderi, Erste Banka opravdava svojom opredeljenošću izveštavanju, transparentnosti i strogo pridržavanju definisanih kodeksa, pravila i politika, u svim aspektima poslovanja. Sa ciljem prevencije i smanjenja rizika na najmanju moguću meru, realizovali smo mnoge inicijative usmerene na edukaciju i informisanje klijenata i drugih grupa o adekvatnom korišćenju bankarskih proizvoda i izbegavanju prezaduženosti.

Erste Banka je svesna da kao finansijska institucija najveći uticaj na društvo i okolinu ima preko poslovnih aktivnosti svojih klijenata. Naša konstantna težnja jeste da osiguramo da poštovanje ljudskih prava, zaštita društvenog i prirodnog okruženja budu sastavni deo svih naših finansijskih aktivnosti. Odgovorno finansiranje i pokretanje inicijativa povezanih sa osnovnim poslovanjem jesu DOP aspekti u kojima je naša Banka prepoznala priliku za napredak; inicirane su aktivnosti u oblasti finansijske edukacije, a kao doprinos održivosti, Banka finansira projekte obnovljive energije, u skladu sa **Politikom zaštite životne sredine i socijalnog okruženja**. Ovim dokumentom definisani su ekološki i društveni kriterijumi koji predstavljaju uslov saradnje sa našim klijentima i partnerima. Dalji razvoj DOP-a otvoriće u budućnosti nove mogućnosti u bankarskom sektoru na nivou uvođenja novih konkurentnih finansijskih proizvoda, u čemu vidimo svoju priliku za dalji razvoj.



1.6. Dobro korporativno upravljanje

OBLAST	KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	
TEMA U FOKUSU	RAZVOJ DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA PREKO UDRUŽENE INICIJATIVE	
DRUGE PRIORITETNE TEME	ANTIKORUPCIJA I ZAŠTITA KONKURENCIJE	TRANSPARENTNE PRAKSE UPRAVLJANJA

Otvorite sebi nove prilike –
Dobar primer: Erste dobavljači

U skladu sa svojim strateškim opredeljenjem da među svojim stejkholderima promoviraše koncept društveno odgovornog poslovanja i da podigne standarde kvaliteta i održivosti, Erste Banka je sprovela ispitivanje stavova i praksi svojih dobavljača u oblasti DOP-a. Od ukupno pedeset velikih dobavljača, 38% učestvovalo je u istraživanju, a 72,37% potvrdilo je da su upoznati sa konceptom DOP-a i da u svom poslovanju nastoje da primenjuju principe Globalnog dogovora. Neki među njima istakli su svoje članstvo u eksternim DOP inicijativama i nastojanje da javno komuniciraju svoje inicijative i rezultate u ovoj oblasti.

Takođe, pitanja koja se odnose na zaštitu i poštovanje ljudskih prava zaposlenih u kompanijama koje su deo dobavljačkog lanca Banke, sastavni su deo Zahteva za dostavu ponude na tenderima za fizičko obezbeđenje objekata, zaposlenje preko omladinskih zadruga, čišćenje i održavanje objekata. Da bi se saradnja sa određenim dobavljačem realizovala, Banka postavlja kao zahtev i posedovanje određenih sertifikata (ISO 9001:2008 – Sistem menadžmenta kvaliteta, ISO 14001 – Sistem upravljanja životnom sredinom, OHSAS 18001 – Sistem upravljanja bezbednošću na radu).

Da bi ovakva praksa bila održiva, imajući u vidu moguće rizike njenog izostavljanja, neophodno je prepoznati one aspekte u kojima je moguće ostvariti značajan uticaj, i ujedno pronaći najefikasniji način da se taj uticaj ostvari, na obostrano zadovoljstvo i postizanje dugoročne saradnje.

Sa početkom svetske ekonomske krize, korporativno upravljanje postalo je jedno od najaktuelnijih pitanja društvene odgovornosti u bankarskom sektoru, u kontekstu transparentnosti, etičnog i efikasnog poslovanja. Stoga je jedna od pet osnovnih strateških oblasti definisana novom DOP strategijom upravo oblast korporativnog upravljanja. Cilj naše Banke jeste da unapredi svoje postojeće prakse dobrog korporativnog upravljanja i promovira njihovu primenu u poslovnoj zajednici, pre svega preko sektorskih i DOP udruženja čiji smo član (Učešće u udruženim inicijativama, strana 24). Takođe smo aktivno angažovani i u drugim poslovnim udruženjima, nastojeći da u DOP aktivnosti uključimo i svoje partnere i dobavljače.

Za Erste Banku dobro korporativno upravljanje podrazumeva transparentne prakse upravljanja i stalno unapređivanje praksi komunikacije zaposlenih i šire javnosti sa Izvršnim odborom. Odlučili smo da svoje dosadašnje aktivnosti u oblastima antikorupcije i zaštite konkurencije unapredimo i podignemo na strateški nivo, zbog važnosti ovih tema, kako za naš sektor tako i za naše šire socioekonomsko okruženje. Razvoj ovih oblasti ogleda se u stalnom unapređenju procedura za procenu rizika i obuke za zaposlene, kao i u podizanju svesti o ovim pitanjima u poslovnoj zajednici.



Uspešna Erste priča: Upravljanje rizicima finansijskog kriminala

Antikorupcija i zaštita konkurencije

Sa korupcijom, kao jednom od najštetnijih pojava u društvu, kao i u poslovanju, Erste Banka se suočava preko jasno definisanih procedura i mera, usmerenih na prevenciju, suzbijanje i sankcionisanje ovog oblika ponašanja. U vezi s borbom protiv koruptivnih aktivnosti, Banka je usvojila niz politika i procedure od Erste Grupe: **Priručnik za upravljanje sukobima interesa, Pravila za sprečavanje pranja novca**, na osnovu kojih je implementiran i **AML program**, a ova oblast reguliše se i **Kodeksom bankarskog ponašanja i Etičkim kodeksom za zaposlene**, usvojenim na nivou Banke u Srbiji.

Pored toga što je Erste Banka potpisnica **Deklaracije o borbi protiv korupcije** koju u Srbiji, kao i u svetu, promovise mreža Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, Izvršni odbor Banke usvojio je, takođe, **Competition Compliance Program**, to jest Program usklađenosti s propisima o zaštiti konkurencije, baziran na *Competition Compliance Programu*, donetom na nivou Erste Grupe. Slobodna konkurencija je važan poslovni cilj Banke, a poštovanje propisa o konkurenciji zadatak i obaveza svih zaposlenih u Banci. Program predviđa mere, radnje i postupke unutar Banke kojima se obezbeđuje postupanje svih zaposlenih u skladu s propisima o zaštiti konkurencije, smanjenje rizika od kršenja propisa koji se odnose na zaštitu konkurencije i sprečavanje negativnih posledica koje kršenje propisa o konkurenciji može da ima za Banku. Program sadrži nekoliko dokumenata koji se odnose na ključne celine:

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

Zloupotrebe predstavljaju realnu pretnju Banci i mogu imati negativan efekat na tržišnu vrednost, loš uticaj na reputaciju i na mogućnost Banke da postigne svoje strateške i poslovne ciljeve. Naša Banka, kao i Erste Grupa, posvećena je smanjenju na najmanju moguću meru rizika zloupotreba i potpuno je usklađena sa svim pravnim aspektima u pružanju asistencije regulatornim telima u identifikaciji kriminalnih aktivnosti, posebno bilo koje vrste prevara ili finansijskog kriminala.

Kako bi se sprečila prevara i strateški radilo na prevenciji, u Erste Banci je početkom 2012. godine osnovano **odeljenje upravljanja rizikom finansijskog kriminala**. Odeljenje je osnovano u sklopu *Compliance* sektora i ima za cilj:

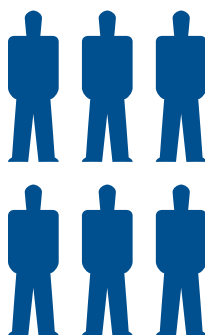
- istraživanje i praćenje svake aktivnosti za koju postoji sumnja da ima karakteristike zloupotrebe
- stvaranje organizacione kulture koja se aktivno suprotstavlja zloupotrebama
- omogućavanje zaposlenima da prijave svaku sumnju na zloupotrebu – tzv. **Whistleblowing politika** usvojena 2011. godine
- uspostavljanje vrednosti, standarda i procesa za efikasno upravljanje zloupotrebama, uključujući i adekvatan sistem mera za počinioce internih prevara (procedura o postupku utvrđivanja odgovornosti zaposlenih)
- korišćenje najsavremenijih IT alata za podršku otkrivanju, prevenciji i upravljanju rizicima prevara.

Jedan od osnovnih alata za upravljanje internim prevarama jeste prijava sumnje na prevaru – tzv. **Whistleblowing** – gde prijavu vrše zaposleni Banke prvenstveno u cilju zaštite Banke, pa samim tim i svog rada i statusa, te klijenata Banke. *Whistleblowing* proces omogućava svima da prijave aktivnosti za koje sumnjaju ili za koje pouzdano znaju da imaju odlike zloupotrebe. Istovremeno:

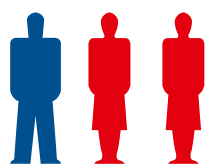
- podnosioci ostaju zaštićeni
- njihova prijava je upućena nezavisnom timu od poverenja
- prijava ostaje poverljiva
- prijavom se mogu zaobići hijerarhijski nivoi rukovođenja, ako je zloupotreba takve prirode da je zaobilazanje neophodno
- mogućnost da se prijava izvrši uz zagantovanu anonimnost 24h svih sedam dana u nedelji.

Važan aspekt odgovornosti i transparentnosti u Banci jeste postojanje mehanizma koji omogućuje zaposlenima da izraze svoju zabrinutost o postojanju zloupotrebe na odgovoran i efikasan način i to bez straha od odmazde. *Whistleblowing* politikom štite se zaposleni koji na ovaj način ispunjavaju svoju zakonsku i moralnu obavezu da prijave sve zloupotrebe i sumnje na zloupotrebe. Takođe, ovom politikom je naglašeno da je svaki zaposleni odgovoran za prijavu, odnosno da će se sankcionisati zlonamerne prijave.

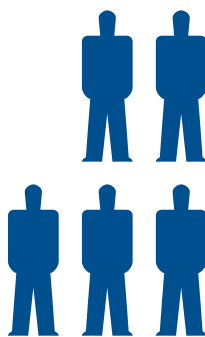
Dodatnom procedurom omogućeno je zaposlenima da prijavu izvrše osobi od poverenja nominovanoj za *Whistleblowing* tim koja je u obavezi da sačuva anonimnost osobe koja je prijavu izvršila. Do sada smo zabeležili šest internih i četiri eksterne prijave koje se odnose na 2012. godinu, a uočeni problemi kao što



UPRAVNI ODBOR



IZVRŠNI ODBOR



IZVRŠNI DIREKTORI SEKTORA

su nemogućnost dokazivanja prijave i pogrešno tumačenje činjenica rezultirali su izmenom odgovarajućih procedura i procesa i pokretanjem postupka od Službe ljudskih resursa u slučajevima gde se pokazalo da prijave imaju osnova.

U narednom periodu više pažnje biće posvećeno politikama i procedurama na kojima će se temeljiti strategija upravljanja prevarama, definisati odgovornost svih zaposlenih, mere prevencije i politika „nula tolerancije“. Intenziviraće se obuke zaposlenih i kontrole na terenu, najpre u filijalama. Dodatno, pažnja će se posvetiti i obuci i podršci zaposlenih u novoformiranom odeljenju upravljanja rizikom finansijskog kriminala.

Pored *Whistleblowing* politike, Erste Banka posluje u skladu s **Politikom upravljanja rizikom od zloupotreba**, koja pokriva pitanja kriminalnih radnji, nepoštovanja politike i procedura rada Banke, neetičkog ponašanja itd., kao i **Procedurama o utvrđivanju odgovornosti zaposlenih**.

Transparentne prakse upravljanja u Erste Banci

Upravni odbor čini šest članova:

Gernot Mitendorfer (Gernot Mittendorfer), predsednik Upravnog odbora

Rajnhard Ortner (Reinhard Ortner), član Upravnog odbora

Aleksandar Vlahović, član Upravnog odbora

Ernst Gideon Ludon (Ernst-Gideon Loudon), član Upravnog odbora

Sava Dalbokov, član Upravnog odbora

Peter Nemšak (Peter Nemschak), član Upravnog odbora

Izvršni odbor čine tri člana:

Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Banke

Jasna Terzić, članica Izvršnog odbora

Suzan Tanriyar (Suzan Tanriyar), članica Izvršnog odbora

Zastupljenost ženskog pola u najvišim upravljačkim telima:

Upravni odbor: 100% muškarci – 6 članova

Izvršni odbor: 34% muškarci / 66% žene – 1 član + 2 člana od ukupno 3.

Izvršni direktori sektora: 35,71% muškarci / 64,29% žene – 5 + 9 od ukupno 14.

Starosna struktura unutar upravljačkih tela:

Ispod 30 godina: /

30–50 godina: 100%

Preko 50 godina: /

Informacije o akcionarima i članovima najviših upravljačkih tela Erste Bank a. d. Novi Sad dostupne su na sajtu www.erstebank.rs.

UPRAVNI ODBOR

IZVRŠNI ODBOR

Slavko Carić

Suzan Tanriyar
(Suzan Tanriyar)

Jasna Terzić



**Upravljačka šema
Erste Bank a.d.
Novi Sad na dan
31. 12. 2012.**

Kako se biraju članovi najviših upravljačkih tela?

Članovi Upravnog i Izvršnog odbora biraju se na mandat do četiri godine, uz neograničenu mogućnost ponovnog izbora i prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije. Predsednik Upravnog odbora može imati samo upravljačku funkciju. Članove Izvršnog odbora bira Upravni odbor. Prema Statutu naše Banke, član Upravnog odbora ne može biti istovremeno i član Izvršnog odbora. Sledeći upravljački nivo Banke predstavljaju izvršni direktori sektora i službi.

Kako se regulišu sukobi interesa?

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 *Compliance* bez izuzetka i bez odlaganja, što je definisano Pravidnikom Sukoba interesa i Politikom Sukoba interesa.

Takođe, u skladu s internim aktima, kada su u pitanju zaposleni Banke i njihove spoljne aktivnosti, saglasnost daje nadležni član Izvršnog odbora, na preporuku *Compliancea*. Kada je u pitanju član Izvršnog odbora, neophodnu saglasnost daje Upravni odbor.

Kako se nagrađuju članovi najviših upravljačkih tela?

Kada je reč o sistemu naknada i bonusa za izvršne direktore, bonusi su definisani Politikom upravljanja učinkom i Politikom nagrađivanja. Ovim aktima pojedinačni bonusi menadžera zavise od tri kriterijuma: finansijskih rezultata Banke, profesionalnog ponašanja i izmerenih pojedinačnih rezultata.

Kvalifikovanje za bonus za učinak zavisi od uticaja koji kategorija posla ima na poslovni učinak. Što je veći uticaj na ostvarenje poslovnog učinka Banke, veća je mogućnost ostvarenja bonusa. Bonus potencijali Izvršnog odbora definisani su njihovim ugovorima, a procenat bonus potencijala koji će biti isplaćen zavisi najpre od rezultata Banke, a onda i od individualnog učinka koji se procenjuje nakon završene finansijske godine na sastancima, tzv. *Remuneration Committee*, gde najviši (nadležni) menadžment Grupe i Upravni odbor diskutuje o performansama pojedinačnih članova Odbora, pa tako i o iznosu bonusa koji im se dodeljuju.



Kako se evaluira rad najviših upravljačkih tela?

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

UO Banke je odgovoran Skupštini Banke, odnosno akcionarima, a njegov rad regulisan je Zakonom o bankama, Statutom Banke i Poslovníkom o radu UO.

Kako se komunicira s članovima najviših upravljačkih tela?

Video poruke su sredstvo za obraćanje generalnog direktora i članova Upravnog i Izvršnog odbora zaposlenima prilikom objavljivanja godišnjih rezultata poslovanja ili uz određena obaveštenja čija je tema od strateškog značaja za Banku.

Internet Chat je godišnji razgovor s generalnim direktorom koji nije namenjen samo internoj publici, već i akcionarima i drugim interesnim grupama i pojedincima.

Mejlovima se članovi Izvršnog odbora obraćaju zaposlenima više puta u toku godine.

Godišnji sastanci svih sindikata Grupe, kojima prisustvuje i generalni direktor Erste Group Bank AG g. Trajhl, održavaju se tri puta godišnje, a preko Sindikata Erste Banke moguće je uputiti pitanja generalnom direktoru, budući da predsednik Sindikata prisustvuje pomenutim sastancima.

Otvorena vrata se periodično organizuju s članovima Izvršnog odbora i izvršnim direktorima Banke po izboru, i to u formi individualnih sastanaka.

Informatorom se obaveštavaju zaposleni o organizacionim i kadrovskim promenama, o godišnjim ili kvartalnim rezultatima i drugim strateškim temama i dešavanjima.

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

Učešće u udruženim inicijativama

Doprinos razvoju društveno odgovornog poslovanja, kao i njegova promocija preko udruženih inicijativa definisani su kao jedno od strateških opredeljenja Erste Banke. I prethodnih godina bili smo aktivno uključeni u rad najvećih mreža posvećenih društveno odgovornom poslovanju u Srbiji - Globalni dogovor Ujedinjenih nacija (GDUN) i Forum poslovnih lidera (FPL).

Erste Banka je jedan od osnivača Foruma poslovnih lidera Srbije, prve poslovne mreže za društvenu odgovornost, koja danas broji 20 kompanija članica. Erste Banka je u decembru 2012. učestvovala na „CSR Forumu“, godišnjoj konferenciji ove mreže, kao i u više drugih značajnih projekata, poput zajedničkih volonterskih akcija.

Tokom 2012. godine Erste Banka je potpisala **Principe osnaživanja žena**, koji su predstavljeni na konferenciji pod nazivom „Principi osnaživanja žena: Ravnopravnost znači uspešno poslovanje – srpske kompanije kao lideri“, u organizaciji Agencije Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena (UN Women) i GDUN u Srbiji. Principi predstavljaju sedam smernica, odnosno poslovnih principa o tome kako osnažiti žene na radnom mestu, tržištu i u zajednici. Andrea Brbaklić, direktorka Službe komunikacija i Službe ljudskih resursa u Erste Banci, predsednica je Upravnog odbora Globalnog dogovora u Srbiji od njegovog osnivanja 2007. godine. Pored toga, predstavnici naše Banke aktivni su u pet radnih grupa od ukupno sedam, koliko trenutno postoji u okviru ove mreže.

www.ungc.rs

www.fpl.rs





2. NAŠI LJUDI

OBLAST	ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	
TEMA U FOKUSU	RAZVOJ I USAVRŠAVANJE	
DRUGE PRIORITETNE TEME	SOCIJALNA PODRŠKA ZAPOSLENIMA	BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU

Strateški pristup Erste Banke razvoju ljudskih resursa bazira se na realnim potrebama zaposlenih i organizacionih delova Banke, ali i na ciljevima kojima težimo u poslovanju u Srbiji i na nivou Erste Grupe. Naši zaposleni prepoznati su kao ključne zainteresovane strane pri implementaciji DOP strategije, kao i prilikom sprovođenja svih poslovnih procesa.

Najveća i najznačajnija promena 2012. godine u Službi Ljudskih resursa svakako je usvajanje **Strategije ljudskih resursa za period od tri godine**, definisane upravo na pomenutim principima. Definisanjem misije, vizije i osnovnih smernica za naredni period napravili smo korak dalje nego do sada, a praktične implikacije će uslediti preko akcionih planova, uz pomoć kojih strateški ciljevi treba da budu pretočeni na dnevni, operativni nivo.

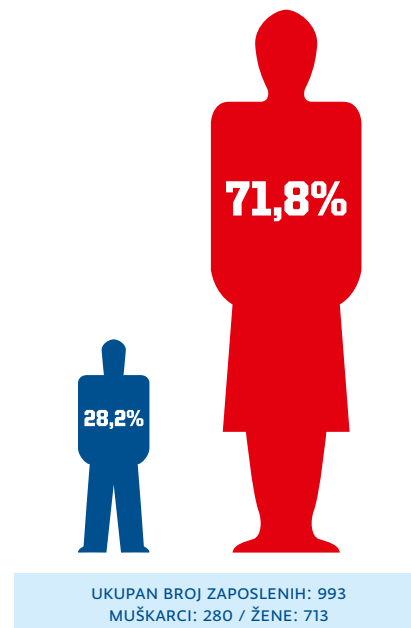
Postigli smo u 2012:

- ✓ U usavršavanje zaposlenih uloženo je 19.501.890 dinara
- ✓ 50% zaposlenih prošlo je bar jednu vrstu obuke
- ✓ 46.570.000 dinara uloženo je u poboljšanje bezbednosti i zdravlja zaposlenih



2.1. Razvoj i usavršavanje zaposlenih

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	2012 (NA DAN 31. 12. 2012)	
	MUŠKARCI	ŽENE
NOVI SAD	76	235
BEOGRAD	95	185
OSTALO	109	293
UKUPNO	280	713
UKUPNO ZAPOSLENIH	993	



Od ukupnog broja zaposlenih (993), čak **947 osoba zaposleno je po osnovu ugovora o radu na neodređeno vreme**, a sa punim radnim vremenom angažovano je 989 zaposlenih.

Ukupan broj zaposlenih koji su napustili Banku tokom 2012. godine je 69, a u istom periodu zaposleno je 74 ljudi.

ZAPOSLENI NA NEODREĐENO VREME / 95,37%

ZAPOSLENI S PUNIM RADNIM VREMENOM / 99,6%

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH (NA DAN 31. 12. 2012)			
	MUŠKARCI	ŽENE	UKUPNO
DO 20 GODINA	/	/	/
20–30 GODINA	40	92	132
30–40 GODINA	155	295	450
40–50 GODINA	36	118	154
50–60 GODINA	44	204	248
PREKO 60 GODINA	6	3	9
UKUPNO	281	712	993



Ulaganje u razvoj i usavršavanje zaposlenih ne samo što utiče pozitivno na motivaciju zaposlenih već ih čini i konkurentnijim na sve zahtevnijem tržištu rada. U kontekstu Strategije društveno odgovornog poslovanja, razvoj zaposlenih ne odnosi se samo na usavršavanje poslovnih veština, već i na učešće u razvoju i primeni društveno odgovornih praksi Banke, kao i na lični razvoj, senzibilizacijom za različita društvena pitanja.

U skladu sa Strategijom ljudskih resursa, u Erste Banci je tokom 2012. poseban akcenat stavljen na **ostvarenje ličnih planova razvoja zaposlenih**, koji se definišu u dogovoru sa neposrednim rukovodiocem i u skladu s planiranim poslovnim ciljevima, a svi zaposleni dobili su povratnu informaciju o svom radnom učinku.

Obuka i razvoj u našoj Banci usmereni su ka jasnom cilju, što je jedini način da se postigne njihov pun efekat. Mi podstičemo svoje zaposlene da prilikom planiranja svojih poslovnih ciljeva razmišljaju i o tome koja su im znanja, veštine i sposobnosti potrebni za njihovo ostvarivanje te da u skladu s tim predlože aktivnosti koje im u tome mogu pomoći. Kako bi ovaj proces bio jednostavniji, sačinjen je **Katalog treninga** koji je svima dostupan na internom portalu Banke. Osim toga, započeto je s redovnim sastancima sa direktorima sektora, koji će se održavati kvartalno, kako bi se na vreme otkrile potrebe u domenu biznisa i u skladu s tim ponudila sistemska i realna rešenja u svim aspektima ljudskih resursa.

Erste Grupa zaposlenima nudi različite obuke koje su vezane ne samo za obavljanje poslovnih aktivnosti već i za razvoj leaderskih i menadžerskih veština. U okviru programa **GLDP (Group leadership development programme)**, dvoje polaznika koji su u ovom programu učestvovali tokom 2012, u narednom periodu očekuje i rotacija (*job-rotation*) sa drugim kolegama iz regiona. Zahvaljujući drugim programima koje realizujemo, lokalno i regionalno, nekoliko naših kolega iz Sektora poslova sa pravnim licima i Sektora upravljanja rizicima učestvuju na seminarima koje organizuje Bledska škola menadžmenta.

Erste Banka svojim zaposlenima obezbeđuje i određene programe obuke koji imaju cilj da im pomognu u sticanju i unapređivanju veština neophodnih za postizanje kontinuirane konkurentnosti na tržištu rada. Reč je o različitim internim tečajevima, finansijskoj pomoći za eksternu obuku ili obrazovanje i omogućavanju studijskih perioda sa garantovanim povratkom na radno mesto. Pored toga, naša Banka obezbeđuje otpremnine, uzimajući u obzir starost i godine službe zaposlenih, kako bi im pomogla u uspešnom okončanju radnog veka.

2012				
UKUPAN BROJ SATI OBUKE	RUKOVODIOCI	NERUKOVODIOCI	MUŠKARCI	ŽENE
	3.538	14.939	5.388	13.089
PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PO ZAPOSLENOM	RUKOVODIOCI	NERUKOVODIOCI	MUŠKARCI	ŽENE
	20.811	6.693	19.24	18.38

Interno tržište rada – Prilika u kući

Erste Grupa je, prateći savremene tendencije ujedinjavanja i zajedništva, prepoznala potrebu za otvorenim, dinamičnim i dostupnim tržištem rada. Zato je kreirano Interno tržište rada (*Internal Job Market*) po meri zaposlenih svih sedam članica Erste Grupe, s ciljem da zaposlenima pruži mogućnost fluktuacije i da poveća mobilnost zaposlenih u okviru Grupe. Na Intranet portalu, koji povezuje sve zaposlene, nalaze se otvorene radne pozicije iz svih zemalja članica Grupe, sa ciljem da sva slobodna radna mesta iz svih zemalja članica Grupe budu objedinjena na jednom mestu – na stranici Internog tržišta rada i da budu dostupna svim zaposlenima.



Takođe, veoma važan cilj ovakvog oglašavanja slobodnih pozicija jeste da se internim radnicima da prednost u odnosu na eksterne, i da se omogući **razvoj i napredovanje ne samo u okviru matične Banke već u okviru čitave Grupe**. Stranice Intraneta Grupe dostupne su na srpskom jeziku – a ukoliko je neki oglas postavljen na stranom jeziku, to znači da je poznavanje datog jezika neophodan uslov za prijavljivanje. Osnovni principi na kojima se zasniva funkcionisanje portala jesu dostupnost i jednostavnost. Svaki zaposleni Erste Grupe u svakom trenutku ima uvid u tržište slobodnih radnih mesta, a pretraga portala vrši se veoma jednostavno, prema ključnim rečima.

Svaki postavljeni oglas za posao otvoren je za sve kvalifikovane zaposlene Grupe ako ispunjavaju uslove naznačene u oglasu – jedini uslov za prijavu kandidata jeste završen probni ili pripravnički rad. Osnova za selekciju je model kompetencija, u smislu prethodnog iskustva, obrazovanja itd. s kojim zaposleni mogu da se upoznaju na InfoNetu, a u svim zemljama se proces selekcije vrši po unapred definisanoj proceduri. Erste Grupa garantuje svima koji žele da se prijave za slobodno radno mesto poverljivost informacija – odnosno same prijave, kao i ličnih podataka. U procesu selekcije svi kandidati su ravnopravni bez obzira na pol, rasu, poreklo, godine, zdravstveno stanje, političko ili versko uverenje.

Zaposleni Erste Banke mogu se detaljnije informisati na imejl adresi:
karijera@erstebank.rs

Uspešna Erste priča: Ambasadori vrednosti

Da bi se željena korporativna kultura promovisala i usvojila, proteklih godina je u Erste Banci pokrenut niz projekata od kojih se jedan izdvojio pre svega svojom inovativnošću, a potom i ostvarenim rezultatima. Efekti su uočljivi najviše na nivou uključivanja zaposlenih u projekat i njihove identifikacije sa korporativnim vrednostima. Od trenutka kada je 2009. godine definisala svojih pet korporativnih vrednosti – stvaranje, odgovornost, podrška, inovativnost i poverenje – Erste Banka je težila tome da ih oživi dajući im ljudski lik, podižući na taj način svest o vrednostima među zaposlenima.

Kako bismo prepoznali kolege koje vrednosti Erste Banke imaju duboko usađene u svoj svakodnevni način rada, komunikaciju i saradnju sa drugim kolegama, odlučili smo da izaberemo ambasadore za svaku vrednost. Izbor je organizovan tako da zaposleni mogu da predlože kolege za koje smatraju da svojim radom i ponašanjem zaslužuju titulu „ambasadora“. Izborom ambasadora postignut je jedan od osnovnih ciljeva projekta – promocija željenih ponašanja koja oslikavaju definisane vrednosti.

U 2010. godini izabrani su ambasadori za dve vrednosti — STVARANJE i ODGOVORNOST, a 2011. godine održan je izbor ambasadora za još dve vrednosti — PODRŠKU I INOVATIVNOST.

Tokom 2012. godine izabrani su ambasadori za našu petu vrednost, POVERENJE. Katica Vukadinov iz Sektora za organizaciju i IT, **Svetozar Jankov** iz Sektora poslova sa stanovništvom i **Zoran Popara** iz Sektora procesinga, izabrani su od kolega za najbolje predstavnike ove vrednosti, na osnovu ukupno 311 glasova zaposlenih.

Do sada su izabrani ambasadori imali priliku da, preko različitih radionica, daju predloge za podsticanje zaposlenih na ponašanje u skladu s vrednostima koje oni predstavljaju. Efekti postignuti promocijom korporativnih vrednosti uticaće ne samo na međusobnu saradnju zaposlenih već i na unapređenje odnosa i saradnje s eksternim partnerima.



KATICA VUKADINOV



SVETOZAR JANKOV



ZORAN POPARA

Ambasadori izabrani 2010. godine:

Stvaranje:

Gordana Nejgebauer

Dušanka Jelić

Nela Vladušić

Odgovornost:

Jovana Zeljić

Ivana Zečević

Jelena Milenković

Ambasadori izabrani 2011. godine:

Podrška:

Ilija Valan

Dušanka Jelić

Maja Marjanović

Inovativnost:

Vladimir Serdar

Dejan Kešelj

Srdan Cicmil

„U momentima kada korisnici odahnu, kada se određeni problem reši, najviše se oseti značaj poverenja – vrednosti za koju sam izabrana. Rad predstavlja veliko zadovoljstvo kada vam kolege veruju, a ja se trudim da to poverenje opravdam.“

Katica VUKADINOV

„Značaj ove vrednosti najviše primećujem kada nam dolaze novi klijenti po preporuci drugih klijenata ili kada radimo sa klijentima koji već godinama sa puno poverenja dolaze u našu Banku, jasno stavljajući do znanja ljudski faktor. Od svojih kolega, takođe, očekujem da su dosledni, principijelni, odgovorni i da stalno unapređuju svoje vrednosti, jer ponašanje u skladu s vrednostima Banke doprinosi razvoju Banke podjednako kao i razvoju nas samih.“

Svetozar JANKOV

„Stečeno poverenje može mnogo da nam pomogne u poslu, ali i svakodnevnom životu, jer u donošenju poslovnih, ali i uopšte životnih odluka, uvek nam je potrebna pomoć nekoga na koga možete da računate, kome verujete i čije vrednosti i stavove delite i poštujuete. Čovek, a i kompanija, ukoliko ima jasno izgrađen sistem vrednosti koji poštuje i koji razvija, zauzeće bitnu ulogu u društvu, jer će s njegove strane biti prepoznat kao ozbiljan, dosledan, stručan i dobronameran partner.“

Zoran POPARA

2.2. Bezbednost i zdravlje na radu i socijalna podrška zaposlenima

Briga za svačiju bezbednost

U okviru Sektora upravljanja imovinom u sastavu Direkcije bezbednosti i keš procesinga nalazi se **Odeljenje bezbednosti** koje brine o bezbednosti svih zaposlenih i o bezbednosti kompletne imovine Banke. Prioritet odeljenja bezbednosti jeste da svim zaposlenima u Banci omogući što bezbednije uslove za rad, a da bi se u tome uspelo kontinuirano se preduzimaju mere i aktivnosti na unapređenju fizičke, a naročito tehničke bezbednosti u svim poslovnim objektima Banke.

Bezbednost je kompleksna oblast koja se bavi:

- fizičkom zaštitom
- tehničkom zaštitom
- protivpožarnom zaštitom
- bezbednošću i zdravljem na radu.

Zbog specifičnosti poslovanja Banke i rada sa gotovinom i drugim vrednostima, najugroženiji organizacioni delovi su filijale i ekspoziture u kojima su mere bezbednosti na najvišem nivou.

Poslovi fizičkog obezbeđenja prvenstveno su preventivnog karaktera i imaju za cilj otkrivanje izvršilaca i otklanjanje radnji koje mogu dovesti do ugrožavanja objekata, imovine i lica u njima. U svim većim filijalama angažovano je fizičko obezbeđenje, čiji je osnovni zadatak očuvanje materijalnih i ljudskih potencijala i vrednosti angažovanih u filijali, od različitih vidova ugrožavanja, a naročito od razbojništava, krađe, diverzije, šteta koje mogu nastati od neispravnih instalacija, požara, kao i onemogućavanje pojava i ponašanja koji ugrožavaju proces rada.

Sistemi tehničke zaštite imaju veliku preventivnu ulogu, jer svojim postojanjem i delovanjem odvrćaju potencijalne napadače od namere i sprečavaju druge negativne pojave i posledice, a imaju zadatak da otkriju opasnu pojavu, preciziraju mesto i vreme njenog nastanka, obezbede kontrolu ispravnog rada sigurnosne opreme, daju odgovarajuću signalizaciju, omoguće prenos alarma na daljinu, delimično utiču na otklanjanje opasne pojave i stvore uslove odgovarajućoj službi da efikasno interveniše.

U svim objektima Erste Banke instalirani su protivpožarni sistem, sistem video-nadzora, sistem kontrole pristupa, sistemi za automatsku dojavu požara, koji integrisani čine sistem tehničke zaštite. U cilju pravilnog korišćenja sistema tehničke zaštite i unapređenja bezbednosne kulture zaposlenih, Odeljenje bezbednosti u saradnji sa Sektorom ljudskih resursa kontinuirano vrši:

- obuku zaposlenih o postupanju u slučaju pljačke i drugih vanrednih situacija
- obuku zaposlenih iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu
- obuku zaposlenih iz oblasti zaštite od požara
- obuku zaposlenih za pružanje prve pomoći (jedan zaposlen iz svake filijale).

Značajnu ulogu u edukaciji i unapređenju bezbednosne kulture zaposlenih imaju jasne bezbednosne procedure i uputstva koja su usvojena i dostupna na portalu, kao i prezentacije koje držimo na zajedničkim sastancima i seminarima. U 2012. godini u Erste Banci zabeleženo je pet povreda na radu, a nije bilo prijavljenih i evidentiranih profesionalnih oboljenja, odnosno bolesti koje su nastale kao posledica štetnih uticaja na radnom mestu, shodno regulativi u našoj zemlji koja se primenjuje za ovu oblast.

2012. GODINA	STOPA POVREDA*		STOPA IZGUBLJENIH DANA**	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
NOVI SAD	0,00	0,30	0,00	2,39
BEOGRAD	0,00	0,00	0,00	0,00
OSTALO	0,00	0,20	0,00	3,20
UKUPNO	0,00	0,50	0,00	5,59

* 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 koje su utvrđene propisima o penzijsko invalidskom osiguranju, na osnovu Izveštaja o povredi na radu/ profesionalnom oboljenju (lake i teške).

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

UKUPAN BROJ DANA BOLOVANJA*	5753
STOPA IZOSTAJANJA SA POSLA**	2,3%

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

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



Sindikata Erste Banke - Zašto je važno biti član?

U današnjem vremenu dinamičnih promena i društvene i ekonomske nestabilnosti, prava radnika, status zaposlenih i materijalna egzistencija krajnje su osetljiva pitanja. U tom kontekstu, Erste Banka je prepoznala značaj sindikata kao snage koja zastupa interese zaposlenih i kao svog partnera s kojim deli zajedničke vrednosti i ciljeve kada je reč o unapređenju položaja zaposlenih, i čije aktivnosti podržava. Naša Banka je ponosna na masovnost članstva, jedinstvo i solidarnost sindikalne organizacije koja u okviru Banke funkcioniše već punih osam godina.

Sindikalna organizacija samostalnog sindikata Erste Bank a. d. Novi Sad konstantno radi na održavanju radničkih prava, kao i na unapređenju odnosa između poslodavca i zaposlenih. Nedavno je u okviru SOSS Erste Bank osnovana i sekcija mladih, kao novo radno telo koje za cilj ima veće uključivanje mladih u rad Sindikata. Najznačajnije nadležnosti Sindikalne organizacije jesu: zaključivanje kolektivnog ugovora kojim će biti zadovoljne obe strane, i poslodavac i zaposleni, očuvanje dostojanstva u radu, sprečavanje diskriminacije, zlostavljanja na radu, obezbeđivanje bezbednih uslova na radu i zaštita zdravlja, uticaj na sadržinu radnog i socijalnog zakonodavstva, obezbeđivanje besplatne pravne pomoći i radno-pravne zaštite, obezbeđivanje sredstava iz sindikalnih fondova, redovno informisanje članova i vršenje edukacije članstva, organizovanje štrajkova kod poslodavca.

Kolektivnim ugovorom koji su potpisali Erste Banka i Sindikat Banke, a koji se odnosi na sve zaposlene, bez obzira na to da li je neko član Sindikata ili nije, regulišu se sve sfere poslovanja i tretiranja zaposlenih od zasnivanja radnog odnosa pojedinca, njegovih prava i obaveza, preko usavršavanja, bezbednosti i zdravlja, pa do samog statusa i rada Sindikata.

Kada je reč o bezbednosti i zaštiti života i zdravlja na radu, Kolektivnim ugovorom su detaljno 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.

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

Posebna pažnja posvećena je sprečavanju zlostavljanja na radu, a sa tim ciljem formirano je Antimobing savetovalište, koje čine zaposleni u Banci iz odbora Sindikata banke. Savetovalište, u koordinaciji sa nadležnim telima Ministarstva rada i socijalne politike, Inspekcije rada i Agencijom za sprečavanje zlostavljanja na radu, prati rešavanje žalbi zaposlenih upućenih po ovom osnovu, koje mogu biti podnete i anonimno.



Beneficije za zaposlene:

- Beskamatni zajam
- Otpremnina pri odlasku u penziju
- Kolektivno osiguranje zaposlenih od posledica nesrećnog slučaja za vreme obavljanja posla, kao i u vreme dolaska i odlaska sa 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 10 godina
- Poklon zaposlenom za rođenje deteta
- Jubilara nagrada povodom provedenih godina rada
- Poslodavac može zaposlenom da obezbedi jubilarnu nagradu i povodom obeležavanja drugog bitnog događaja kod poslodavca
- Porodiljsko odsustvo.



PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO	MUŠKARCI	ŽENE
	280	713
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU ISKORISTILI PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO*	0	40
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA RADNO MESTO PO ISTEKU PORODILJSKOG ODSUSTVA**	0	36
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA I KOJI SU BILI ZAPOSLENI 12 MESECI NAKON POVRATKA NA POSAO***	0	34
STOPA POVRATKA NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA	0	85%
STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU 12 MESECI PO POVRATKU NA POSAO	0	100%

* Broj se odnosi na zaposlene koji su iskoristili pravo na porodiljsko odsustvo u periodu januar–decembar 2012. godine.

** Broj se odnosi na zaposlene koji su se vratili na radno mesto tokom 2012. 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 2012, a otišli su na porodiljsko odsustvo u prethodnom periodu.

2.3. Interne komunikacije



Pošto je 2010. godine definisana Strategija internih komunikacija za period od tri godine, naredne, 2011, započeta je prva kampanja usmerena ka svim zaposlenima Banke – kampanja „Uključi se” pokrenuta sa ciljem povećanja nivoa svesti zaposlenih o potrebi da se svaki pojedinac angažuje i preuzme odgovornosti kako bi se komunikacija unutar Banke podigla na viši nivo. Putem različitih kanala komunikacije, kao što su Intranet, imejl, brending radnog prostora, interni časopis „Puls” itd., zaposleni su dobili direktan poziv da potraže odgovore na pitanja koja ih najčešće muče, da sami predlažu rešenje uočenih problema i da što više koriste postojeće kanale komunikacije. Većina alata korišćenih u kampanji, pored zabavnog sadržaja, komunicirala je i kontakt adresu putem koje zaposleni mogu da „pitaju, predlažu i saznaju”. Ova kampanja predstavljala je prvi korak ka unapređenju internih komunikacija i početak sprovođenja aktivnosti predviđenih trogodišnjom Strategijom.

U februaru 2012. godine pokrenuta je nova kampanja internih komunikacija na kojoj su naši ambasadori vrednosti i Erste „glumačke zvezde” naporno radili krajem prethodne godine. Akteri naših video-spotova i postera potrudili su se da na što simpatičniji i jasniji način prikažu korporativne vrednosti Banke i najave igrice u kojima su zainteresovani zaposleni mogli da učestvuju. Kampanja pod nazivom „Pokaži se” ima za cilj promovisanje vrednosti Erste Banke, a zaposleni su bili pozvani da za simboličnu nagradu putem imejla navedu o kojim je vrednostima reč. Pobednički tim osvojio je nagradno putovanje po završetku kampanje.

Pored sve većeg broja zaposlenih koji su angažovani u internoj komunikaciji, posebno na Berzi ideja gde su tokom 2012. stigle čak 72 ideje, u prilog tome da su obe kampanje bile uspešne govori i nagrada Društva Srbije za odnose s javnošću za 2012. godinu u kategoriji Interne komunikacije za kampanju „Uključi se” dok se naša kampanja „Pokaži se” našla među troje finalista.

Strateški ciljevi internih komunikacija:

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



Berza ideja - Predlozi zaposlenih za unapređenje poslovanja

Budući da je tržište na kome Banka posluje veoma dinamično i nameće da konstantno budemo inovativni, kako bismo se diferencirali od konkurencije, nastojimo da nas klijenti vide kao modernu banku sa velikim brojem novih, inovativnih rešenja, proizvoda i usluga, što je moguće postići jedino angažovanjem sveg potencijala koji imamo, uključujući, pre svega, naše zaposlene koji imaju dovoljno kreativnosti, znanja i iskustva za unapređenje poslovanja, a zahvaljujući tome Berza ideja postoji već četiri godine.

Na Berzu ideja pristižu dve vrste ideja: „Plus ideje“ koje za cilj imaju popravljavanje grešaka i unapređenje trenutnog načina rada, i „Klik ideje“ koje se odnose na uvođenje novina kojima bi se značajno unapredilo poslovanje. Novi način funkcionisanja Berze ideja podrazumeva da se novoformirana komisija sastaje jednom mesečno kako bi ocenjivala ideje pristigle tog meseca, a zatim novčano nagradila najbolje ideje i pratila njihovu realizaciju. U odnosu na prethodnu 2011. godinu kada smo na Berzi ideja imali 31 predlog zaposlenih, broj ideja se 2012. značajno povećao, tako da je od ukupno 72 pristigle ideje, čak 11 usvojeno, a još nekoliko dobrih ideja čeka na realizaciju, budući da podrazumevaju ozbiljnije promene u poslovanju.

Redizajn intraneta

Od maja 2006, kada je **InfoNet** počeo sa radom, najpre za potrebe Sektora poslova sa stanovništvom, a potom i za zaposlene iz ostalih organizacionih delova, mnogo toga se promenilo. U 2012. godini, razvijen je novi portal: u prvoj fazi izmene su se odnosile na izgled i strukturu naslovne stranice, uz uvođenje nekoliko novih funkcionalnosti koje su predstavljene u posebnom uputstvu za rad. Na primer, zaposleni sada imaju svoju stranicu na kojoj je, uz njihove kontakte, prikazana organizaciona struktura tima kome pripadaju, ali i određeni dokumenti koji su im korisni za rad i koji mogu biti vidljivi samo njima, a tu su i komentari i poruke u sličnim formama kao na Fejsbuk stranicama. U sledećoj fazi pristupilo se redizajnu svih stranica InfoNeta, sa ciljem pronalaženja optimalne strukture koja bi omogućila bržu i jednostavniju pretragu dokumenata. Ažuriranje stranica realizovano je uz saradnju svih organizacionih delova.

Vrata otvorena za sve

Jedan od strateških ciljeva Službe ljudskih resursa u domenu interne komunikacije jeste i promovisanje koncepta „otvorenih vrata“, koji se do sada pokazao veoma uspešnim – posredstvom InfoNeta zaposleni se prijavljuju za individualne sastanke sa članom Izvršnog odbora ili izvršnim direktorom koga sami izaberu, i na taj način imaju mogućnost da lično upute svoje sugestije, predloge, ali i kritike, kao i da postave pitanja i potraže pomoć. Zaposlenima su dostupne sledeće kontakt adrese:

hr.otvoreno@erstebank.rs
otvoreno@erstebank.rs
berza.ideja@erstebank.rs



Erste tema: Šta znači biti dobar poslodavac u Srbiji danas?



Usled globalizacije poslovanja i nesigurnog ekonomskog okruženja, u razvijenom poslovnom svetu ljudi i njihovo znanje postaju glavna vrednost preduzeća i prepoznati su kao pravi izvor konkurentske prednosti. U svetu ljudskih resursa sve je prisutniji pojam brendiranja poslodavca – *employer branding*. Ovo je način na koji kompanije strateški pristupaju privlačenju kvalifikovane radne snage, nastojeći da se razlikuju od konkurencije, promovišući svoje vrednosti, organizacionu kulturu, radne uslove, etiku poslovanja. Biti poželjan poslodavac danas ne znači biti dobar u nekoj od ovih oblasti, već biti najbolji u svakoj od njih. Pored toga što svojom reputacijom dobrog poslodavca nastoje da privuku i zaposle talentovane ljude s kojima dele iste vrednosti, kompanijama je podjednako važno da se i interno, prema svojim zaposlenima, pozicioniraju na isti način – poslodavac može računati na veću odanost i motivisanost zaposlenih, kada postoji posvećenost istom cilju.

Na drugoj strani, biti dobar poslodavac posebno je važno u zemljama gde je zakonska regulativa koja se odnosi na radna prava nedovoljno razvijena ili se, ako i postoji, nedovoljno primenjuje u praksi, tako da standardi rada koje poslodavac promoviše i odgovoran pristup zaposlenima postaju jedini sistem zaštite i sigurnosti za radnike koji ne mogu da ostvare svoja prava.

U situaciji kada je nezaposlenost na nivou od 26,2%, a sve više preduzeća se zatvara ili je primorano da smanji broj zaposlenih, aspekti poput ulaganja u razvoj zaposlenih, dodatnih beneficija ili brige za zdravlje i bezbednost zaposlenih često su potpuno zanemareni, a pojam „dostojanstven rad” uglavnom se svodi na redovno isplaćivanje zarada. U našoj zemlji je ogroman broj onih koji rade u sivoj ekonomiji, onih kojima poslodavac ne uplaćuje doprinose ili onih koji trpe različite vrste zlostavljanja na radu. U praksi nedostaje efikasna primena postojeće zakonske regulative u oblasti radnih prava, koja je još uvek u procesu prilagođavanja evropskim standardima. U takvim uslovima, kada se dobrim poslodavcem

može smatrati svako ko posluje u okvirima zakona, za podizanje standarda i unapređenje praksi poslovanja veliku odgovornost preuzeli su sami poslodavci. Poslednjih godina, u poslovnoj zajednici u Srbiji pojavljuje se sve više društveno osvešćenih subjekata koji su prepoznali značaj svoje uloge dobrog poslodavca za izgradnju razvijenog i produktivnog društva. Mnogi od njih ulažu konstantne napore u unapređenje svojih poslovnih praksi i promovisanje etičkih vrednosti, kako bi povećali zadovoljstvo zaposlenih, a koliko je neka kompanija u tome uspešna saznajemo, pored ostalog, preko i u Srbiji odnedavno aktuelnih i javno dostupnih istraživanja o najpoželjnijim poslodavcima. Ponosni smo što je i naša Banka prepoznata po svojim rezultatima u ovoj oblasti, o čemu svedoči i priznanje za treće mesto u kategoriji „Najbolji poslodavac“ godišnjih nagrada koje dodeljuje Srpska asocijacija menadžera.

Iskustvo Erste Banke pokazuje da se izgradnja brenda kompanije kao dobrog poslodavca ne dešava odjednom. Ona je rezultat vizije i posledica strategije kompanije u kojoj se veruje da bez zadovoljnih zaposlenih nema ni vrhunskih i dugoročnih uspeha ni rezultata. Dugogodišnji odgovoran odnos prema zaposlenima rezultirao je usvajanjem Strategije ljudskih resursa 2012, kojom se na sveobuhvatan i sistemski način pristupa ovoj važnoj temi. Erste Banka je i u teškim ekonomskim uslovima uspevala da ostane dosledna svojim vrednostima, što se pozitivno odrazilo i na stavove naših zaposlenih, sudeći po rezultatima **istraživanja angažovanosti zaposlenih** sprovedenom 2011. godine. Pored toga što su poslužili kao osnova za izradu nove Strategije, istraživanje angažovanosti zaposlenih i sve prateće aktivnosti zasnovane na dobijenim rezultatima imali su cilj da nam pomognu da osnažimo organizacionu kulturu i učinimo Banku boljim mestom za rad.

Istraživanje angažovanosti vršeno je na nivou Grupe, a stopa izlaznosti od 74%, to jest učešće od preko 32.000 zaposlenih, pokazatelj je potrebe i želje zaposlenih da svojim aktivnim učešćem doprinesu unapređenju svog radnog okruženja. Čak 77% zaposlenih iz Erste Banke u Srbiji učestvovalo je u istraživanju i time pozicioniralo našu Banku na drugo mesto po izlaznosti u Erste Grupi. To svakako predstavlja odraz ukazanog poverenja, a sa druge strane garantuje visok nivo validnosti podataka koji su dobijeni istraživanjem. Ocene iznad proseka zabeležene su u sledećim oblastima: Odnos sa direktno nadređenim rukovodiocem, Vera u budućnost i viziju kompanije i Timski rad. Kada je reč o odnosu menadžera i članova tima, pozitivni odgovori dati su na pitanje da li se rukovodilac prema vama odnosi sa poštovanjem, da li ispunjava svoje obaveze i imate li poverenja u njega. Pokazalo se da čak 92% zaposlenih veruje da Erste Grupa ima izvanrednu budućnost, dok 65% ispitanika veruje menadžmentu na nivou Erste Srbije. Sa tvrdnjom da među organizacionim delovima postoji dobar timski rad i saradnja složilo se 48% ispitanika, što nam ukazuje na potrebu da dodatno poboljšamo kolegijalnost i timski duh na nivou cele Banke. Među nešto lošije ocenjenim oblastima jesu i oblast Rasta i razvoja sa 54% pozitivnih odgovora, oblast Posao i zadaci sa 57% pozitivnih odgovora i oblast Upravljanje učinkom sa 58% pozitivnih odgovora.

Nakon objavljivanja rezultata na nivou Banke, direktori Sektora dobili su rezultate za područje svoje odgovornosti, pri čemu je zbog očuvanja anonimnosti kreiranje izveštaja moguće samo za organizacione delove u kojima je desetoro i više zaposlenih popunilo anketu. Potom je uz podršku Službe ljudskih resursa izvršena pojedinačna analiza rezultata, prepoznavanje snaga i slabosti, a kreirani su i planovi pratećih aktivnosti. Planovi su realizovani tokom 2012. godine, a za 2013. je planirano novo istraživanje angažovanosti, kako bi se izmerio efekat svih preduzetih akcija.

U domenu povećanja motivacije zaposlenih i aktivnosti na polju poboljšanja angažovanosti 2012. godina bila je dinamična za Erste Banku. Pored ostalog, pokrenut je projekat *Employer Branding* sa ciljem da se Erste Banka pozicionira kao „poslodavac prvog izbora“. Projekat je podrazumevao uređenje stranice za zapošljavanje na eksternom sajtu Banke po standardima koje je postavila Erste Grupa. Novom stranicom Banka nastoji da se predstavi kao poslodavac i da potencijalnim kandidatima približi kako izgleda raditi u Erste Banci. Sa tim ciljem, zaposleni Erste Banke pozvani su da učestvuju u snimanju filma koji se nalazi na sajtu Banke u delu za zapošljavanje. Naše kolege i glumci, akteri prvog filma, imali su zadatak da odgovore na pitanje zašto vole da rade u Erste Banci. Druga dva filma osmišljena za potrebe projekta snimaju se sa predsednikom Izvršnog odbora Slavkom Carićem i sa direktorkom Službe komunikacija i Službe ljudskih resursa, Andreom Brbaklić u glavnim ulogama. Podizanje nivoa angažovanosti, posvećenosti, lojalnosti ali i učinka zaposlenih, pozitivno se odražava na poslovni učinak, ali i na identitet Banke kao odgovorne institucije, što je naše suštinsko opredeljenje i jedini put ka uspehu.

3. ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA

OBLAST	ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	
TEMA U FOKUSU	FINANSIJSKA INKLUZIJA I ODGOVORNO FINANSIRANJE	
DRUGE PRIORITETNE TEME	ODGOVORNA KOMUNIKACIJA	UKLJUČIVANJE KLIJENATA U DOP INICIJATIVE

Postigli smo u 2012:

- ✓ Povećanje broja klijenata na preko 310.000
- ✓ Zadovoljstvo klijenata 92,9%
- ✓ Povećan portfolio kredita odobrenih pravnim licima za 34,3% u odnosu na kraj prethodne godine, dok su krediti stanovništvu i mikroklijentima povećani za 11%
- ✓ Plasirano oko 80 miliona evra subvencionisanih kredita
- ✓ Obezbeđeno 50 miliona evra za dugoročno kreditiranje MSP od Evropske investicione banke
- ✓ Obezbeđeno deset miliona evra za finansiranje aktivnosti koje podrazumevaju povećanje energetske efikasnosti i korišćenje obnovljivih izvora energije i potrebe mikro, malih i srednjih preduzeća

Primarna odgovornost, koju Banka zbog karaktera svog poslovanja ima, jeste odgovornost prema klijentima i to upravo u aspektima komunikacije sa klijentima i razvijanja namenskih proizvoda prilagođenih njihovim potrebama. Imperativ savremenog tržišta, kao i naše Banke, jeste transparentno i efikasno poslovanje, obogaćeno stalnim unapređivanjem kvaliteta, raznovrsnosti i pristupačnosti proizvoda i usluga, edukacijom i adekvatnim informisanjem.

Radeći u dinamičnom i zahtevnom okruženju, nastojimo da budemo fleksibilni, stalno se prilagođavajući potrebama klijenata i specifičnostima tržišta. Dodatni izazov pred kojim se nalazimo, kao posledica aktuelne finansijske krize koja se odražava i na finansijsko stanje naših klijenata, jeste pronalaženje novih načina da optimizujemo svoje poslovanje, maksimizujemo efikasnost i, uz smanjenje troškova, povećamo prihode, a da pri tom izlazimo u susret svojim klijentima uvažavajući njihove mogućnosti. Ovi zahtevi, kao i naša želja da i dalje budemo proaktivni i uvek za korak ispred događaja, motivisali su nas da tokom 2012. godine pokrenemo projekte koji su unapredili poslovanje Banke i podigli kvalitet usluga za sve naše klijente.

3.1. Finansijska inkluzija i odgovorno finansiranje

Primarna strateška tema – tema u fokusu – kada je reč o našim klijentima, definisana je pre svega u skladu s principom povezanosti s osnovnim poslovanjem Banke. Pored toga, tema se izdvojila kao jedna od najznačajnijih društvenih tema i elemenata društveno odgovornog poslovanja za naše interne i eksterne zainteresovane strane tokom procesa analize stejkholdera, zbog čega joj je u ovom Izveštaju posvećeno više prostora u odnosu na druge teme u oblasti Odgovornosti prema klijentima.

Neophodni preduslov za finansijsku inkluziju, to jest njen sastavni deo, jeste i finansijsko opismenjavanje osetljivih grupa, koje je Banka već započela programom finansijskog opismenjavanja korisnika Svratista za decu, liniju kredita za mlade preduzetnike u programu „supERSTEp“, kao i kreditima namenjenim socijalnim preduzećima. Nakon što je pokrenut program prodaje uličnog magazina *Liceulice*, čiji su prodavci korisnici Svratista za decu sa ulice, Banka je želela da da svoj doprinos finansijskom osnaživanju ove romske dece, kreirajući, u skladu s njihovim potrebama, program podizanja znanja i veština u oblasti finansija preko radionica o upravljanju zaradama i troškovima u svakodnevnom životu. U programu finansijskog opismenjavanja romske dece iz Svratista učestvovalo je tokom 2012. godine desetero dece.



Dostupni svima

Sa željom da ugroženim sugrađanima olakša pristup finansijskim proizvodima i uslugama, Erste Banka je adaptirala svoje poslovne objekte imajući u vidu njihove potrebe: poslovne zgrade naše Banke u Beogradu i Novom Sadu prilagođene su osobama sa invaliditetom, kao i 15 filijala od ukupnih 67 za rad sa stanovništvom i tri centra od pet za rad sa pravnim licima širom Srbije, kao i jedan bankomat u Novom Sadu. Sve filijale Erste Banke opremljene su savetničkim stolovima koji su niži i koriste se za pružanje usluge klijentima sa invaliditetom, kada je to potrebno.



Projekti finansijskog opismenjavanja u saradnji s partnerima

„Upravljanje ličnim finansijama“ – Program je pokrenut 2010. godine s ciljem podizanja nivoa znanja i veština građana u oblasti finansija kako bi se donosile bolje i informisanije finansijske odluke i potezi. Čine ga besplatne radionice namenjene svim građanima Srbije, s posebnim akcentom na radno angažovanom stanovništvu i onima koji su prezaduženi. Do danas je u okviru programa održano 36 radionica, na kojima je učestvovalo preko 500 polaznika.

Program je pokrenula Radna grupa za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama Globalnog dogovora u Srbiji. Pored Erste Banke, u programu učestvuju Narodna banka Srbije, Akademija za bankarstvo i finansije, Privredna komora Srbije i još sedam komercijalnih banaka s teritorije naše zemlje, članica radne grupe.



„Dečja ekonomija“ – Ovaj interesantan program namenjen je osnovcima, deci uzrasta od šest do jedanaest godina, kako bi se preko kreativnih sadržaja edukovali o osnovnim pojmovima ekonomije i biznisa. U program su direktno uključeni i njihovi učitelji i učiteljice, koji su prošli adekvatan trening i pripremu za realizaciju ovog programa u praksi.

Program je pokrenula organizacija „Dostignuća mladih u Srbiji“, a u 2012. godini održano je četiri treninga za 130 učitelja i učiteljica, koji su, zatim, program sprovedli u svojim školama. Program je do sada prošlo 3.375 osnovaca, organizovano je likovno takmičenje na temu „Za šta ti štediš?“ na koje se prijavilo 250 učenika, a održane su i dve izložbe sa 60 najboljih radova u Novom Sadu i Beogradu.

Tokom 2012. proširili smo i namenu dosadašnjeg kredita za školovanje i finansiranje potreba klijenata mlađe generacije koji **novim „Kreditom za mlade“**, osim plaćanja školarine na višim školama i fakultetima, mogu platiti i kurseve, seminare, radno-studijska putovanja i druge aktivnosti vezane uz stručno usavršavanje, kao i obuku za vožnju i polaganje vozačkog ispita.

Još jedan važan element odgovornosti Banke prema klijentima odnosi se na uzimanje u obzir **društvenih i ekoloških aspekata prilikom finansiranja fizičkih i pravnih lica** (Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, strana 16).

S tim ciljem, **Erste Bank a. d. Novi Sad i Nemačka banka za obnovu, Frankfurt (KfW) potpisale su 2012. godine ugovor o kreditnoj liniji od 10 miliona evra** prvenstveno namenjenoj finansiranju aktivnosti koje podrazumevaju povećanje energetske efikasnosti i korišćenje obnovljivih izvora energije. Najmanje 50% od ugovorenih 10 miliona evra biće plasirano za te svrhe, dok će ostatak biti iskorišćen za finansiranje potreba mikro, malih i srednjih preduzeća za stalnim sredstvima. Ova kreditna linija će nam omogućiti da klijentima obezbedimo kredite sa fiksnom kamatnom stopom s dužim rokom otplate nego što bi to bilo moguće u standardnoj ponudi, a sredstva iz ove linije biće plasirana privredi i građanima tokom 2013. godine. Finansijska podrška mikro, malim i srednjim preduzećima u Srbiji veoma je važna za stabilizovanje ekonomije i otvaranje radnih mesta, a mere za povećanje energetske efikasnosti doprinose uštedi energije, što je posebno značajno za našu zemlju, koja uvozi energiju da bi zadovoljila svoje energetske potrebe.

U 2012. godini, Erste Banka je povećala portfolio kredita odobrenih pravnim licima za 34,4% u odnosu na kraj prethodne godine, dok su krediti stanovništvu i mikroklijentima povećani za 11%. Pored toga, Erste Banka je do sada kompanijama u Srbiji plasirala **80 miliona evra kroz program subvencionisanih kredita Vlade Republike Srbije**. Na taj način, do povoljnih sredstava za svoje poslovanje došlo je više od 70 kompanija. Interesovanje za ovaj vid finansiranja i dalje je veoma veliko i svakodnevno ulažemo napore da zadovoljimo potrebe što većeg broja klijenata.

Više informacija o finansiranju projekata obnovljivih izvora energije pronađite na strani 69 ovog Izveštaja.

Uspešna Erste priča: Podrška malim i srednjim preduzećima

Evropska investiciona banka (EIB) i Erste Bank a. d. Novi Sad potpisale su u novembru 2012. godine ugovor o kreditnoj liniji od 50 miliona evra namenjenoj finansiranju privrednih aktivnosti u Srbiji.



Sredstva su prvenstveno namenjena malim i srednjim preduzećima, ali ih mogu koristiti i velika preduzeća koja imaju do 3.000 zaposlenih. Kreditna linija može u manjoj meri da bude iskorišćena i za finansiranje projekata lokalnih samouprava. Reč je o dugoročnim investicionim kreditima, a kamatne stope kod kredita iz ove linije biće za najmanje pola procentnog poena niže u odnosu na standardne nivoe za ovu vrstu kreditiranja klijenata.

„Erste Banka se uz ova sredstva EIB-a pridružuje naporima za pokretanje novog investicionog ciklusa u Srbiji. Očekujemo da će svih 50 miliona evra biti plasirano klijentima do sredine naredne godine”, izjavio je Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Banke i pozvao mala i srednja preduzeća koja imaju investicione projekte da iskoriste ovu priliku za povoljno finansiranje.

Pored ugovorene kreditne linije sa KfW-om namenjene finansiranju aktivnosti koje podrazumevaju povećanje energetske efikasnosti i korišćenje obnovljivih izvora energije, kao i malih i srednjih preduzeća, ovo je druga po redu kreditna linija Erste Banke pokrenuta u saradnji sa EIB-om. Prethodna je bila ugovorena 2010. godine u visini od 25 miliona evra.



Štednja u Erste Banci

Kao najstarija finansijska institucija u zemlji, osnovana pod nazivom Novosadska štedionica, i deo Erste Grupe, naslednice najstarije štedionice u regionu Centralne i Istočne Evrope, osećamo posebnu odgovornost da u vremenu ekonomskih izazova klijentima i tržištu ponudimo nove načine da uštede. Danas klijentima nudimo **četiri nova štedna proizvoda: Kusr štednju, Štednju 30+ uz mogućnost isplate 30% uloga, Kombo štednju i Mešovitu štednju** – rentnu štednju uz mešovito osiguranje sa mesečnom uplatom premije.



Najjednostavniji od ova četiri je ujedno i najinovativniji način štednje. Reč je o **Kusr štednji**, koja predstavlja vezu između platne kartice i štednog računa. Ovaj novitet na našem tržištu oslanja se na ustaljenu naviku da se kusr pri svakoj kupovini ostavlja sa strane, samo što će se to sada činiti elektronski. Pri svakom plaćanju karticom klijenti će moći da iznos zaokruže na način koji su sami unapred odabrali. Razlika odlazi na njihov štedni račun na koji dobijaju kamatu.

Erste Banka je jedna od prvih banaka u Srbiji koja je svoju ponudu obogatila štednim proizvodima namenjenim najmlađima. Kako je finansijska edukacija dece i mladih jedan od prioriteta Banke, već pet godina u ponudi je **dečja štednja** u dinarima, evrima, švajcarskim francima i dolarima.



Sa ciljem da dodatno promoviše štednju kao vid ulaganja u budućnost, Erste Banka je u junu 2012, povodom petogodišnjice ovog projekta, pripremila posebnu ponudu koja podrazumeva vođenje tekućeg računa i elektronskog banкарства bez naknade tokom 12 meseci za sve kojima se trenutno primanja ne uplaćuju na račun u Erste Banci, a u junu otvore ili već imaju otvorenu dečju štednju, i počnu u narednom periodu da primaju platu preko Erste Banke.

U odnosu na standardnu oročenu štednju, dečja štednja podrazumeva više kamatne stope, kao i premiju. Tokom prvog kvartala 2012. godine, ukupan iznos oročene dečje štednje u Erste Banci, izražen u dinarima, povećan je za 20% u odnosu na kraj prethodne godine (oko 15% izraženo u evrima). Trenutno se na oročenoj dečjoj štednji u Erste Banci nalazi blizu 1,5 miliona evra. Zabeleženi porast dečje štednje za nas je dokaz da smo uvođenjem ovog proizvoda doprineli ponovnom uspostavljanju nesumnjivih vrednosti, kao što je stvaranje odgovornog odnosa prema novcu i planiranju budućnosti.

3.2. Odgovorna komunikacija



Koncept „Brige o klijentima” već tri godine predstavlja platformu za razvoj odnosa i transparentne komunikacije između Erste Banke i njenih klijenata. U tom kontekstu su i inicijative pokrenute 2012. godine osmišljene s ciljem adekvatnog razumevanja potreba naših klijenata i pružanja odgovora na njihove zahteve, preko što kvalitetnije komunikacije i stručnih saveta, za šta su zaposleni u Erste Banci profesionalno obučeni. Jedan od naših strateških ciljeva u ovoj oblasti jeste i stalno unapređenje kanala za ispitivanje zadovoljstva klijenata.

Zadovoljni Erste klijenti

U skladu sa standardima Grupe, Erste Banka jednom godišnje sprovodi istraživanja zadovoljstva klijenata: fizičkih lica (66 filijala – 5.200 klijenata) i pravnih lica (350 mikro klijenata i 200 klijenata koji pripadaju MSP i velikim kompanijama). Istraživanje se sprovodi na dva načina: anketiranjem licem u lice u filijalama Erste Banke i CATI – telefonskom metodom anketiranja klijenata pravnih lica. Za ocenu zadovoljstva koristi se sedmostepena skala. Ocena opšteg zadovoljstva sva tri segmenta klijenata inkorporirana je u jedinstvenu ocenu CSI – Customer

Satisfaction Index. Indeks zadovoljstva klijenata Bankom kao celinom iznosi 91% (od ukupnih 100%) za 2012. godinu, a prosečna ocena je 6,3 od maksimalnih 7. U ovom domenu svi planirani ciljevi su ostvareni. U glavnoj kategoriji proizvoda i usluga, generalno zadovoljstvo klijenata proizvodima i uslugama je čak 92,9%.

Stalno unapređenje kvaliteta proizvoda i usluga i podizanje standarda svaka-ko se odrazilo i na zadovoljstvo klijenata radom sa našom Bankom. O ovom napretku svedoče i IMAS istraživanja zadovoljstva korisnika naših proizvoda i usluga, gde je u 2012. godini, u odnosu na 2011. godinu, najznačajniji napredak zabeležen u sledećim sferama:

• **MSP - pravna lica (mala i srednja preduzeća):**

Zadovoljstvo brzinom odobravanja kredita je poraslo za +4 procentualnih poena, a pouzdanost i poverenje je poraslo za +4 procentna poena.

• **Mikro klijenti:**

Najveći rast je zabeležen u oblasti zadovoljstva smanjenjem potrebnih kolateralna za obezbeđenje kredita (+11) i brzini odobravanja kredita (+6), kao i u raznovrsnosti proizvoda sa porastom za +1 procentni poen.

• **Fizička lica:**

Indeks poverenja klijenata Erste Banke u svoju Banku je 77, i na istom je nivou kao 2011, a zadovoljstvo klijenata u odnosu na 2011. poraslo je za +1 procentni poen. Sa ovim rezultatima Erste Banka je lider na našem tržištu u 2012 godini. Indeks preporuke klijenata porastao je za +1 procentni poen u odnosu na 2011. godinu.

Razlozi za ovaj sjajni rezultat leže između ostalog u uspostavljanju **Centra za usluge pravnim licima** koji je izdvojen u zasebnu Direkciju. U toku 2012. pokrenut je i projekat „**Erste Open**“, koji ima cilj usavršavanje našeg procesa otvaranja računa pravnih lica. Sa usavršenim i modernizovanim procesom očekujemo akviziciju novih, kvalitetnih klijenata i dodatno podizanje zadovoljstva kod postojećih. Takođe, radi se na automatizaciji procesa, što će direktno unaprediti depozitni biznis. Uvođenje novih proizvoda transakcionog bankarstva i kontinuiran fokus na unakrsnoj prodaji, dodatno će učvrstiti odnose koje Banka već ima sa klijentima iz domena pravnih lica. Specijalni projekti izdvojeni su, takođe, u zasebnu organizacionu jedinicu, **Direkciju za poslove s javnim sektorom i specijalna finansiranja**, koja saraduje i sa javnim preduzećima i lokalnim samoupravama.

Važno nam je vaše mišljenje!

Preko rubrike „**Upravljanje prigovorima**“ na sajtu Banke www.erstebank.rs svi naši klijenti mogu da izraze svoje zadovoljstvo ili nezadovoljstvo dosadašnjom saradnjom sa Erste Bankom, kvalitetom proizvoda i usluga, da upute sugestije, kritike ili pohvale, a isti formular dostupan im je i u filijalama Banke.



Kanali komunikacije sa klijentima:

Kol centar – za sve informacije o proizvodima i uslugama i povratne informacije od klijenata.

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.preduzeaca@erstebank.rs

zalbe.preduzeaca@erstebank.rs

Upravljanje prigovorima klijenata: Novi standardi – bolja usluga

U skladu sa novim Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, koji je stupio na snagu 5. decembra 2011. godine, Erste Banka je implementirala i standarde kvaliteta Erste Grupe GS1/GS2 koji podrazumevaju upravljanje prigovorima klijenata na nivou Banke, odnosno njihovo prikupljanje, rešavanje i poštovanje brzine rešavanja. Usvojene su i dve nove procedure na nivou Banke, jedna o upravljanju pisanim prigovorima fizičkih lica, a druga o upravljanju pisanim prigovorima pravnih lica i preduzetnika.

Obe procedure jasno i detaljno objašnjavaju odgovornosti i način postupanja po pisanom prigovoru fizičkih, pravnih lica i preduzetnika u skladu sa Zakonom i Grupnim standardima kvaliteta. Standardi kvaliteta GS1 i GS2 odnose se na evidentiranje i rešavanje prigovora posredstvom **aplikacije PIRE** koja omogućava detaljno praćenje i kontrolu upravljanja procesom na nivou Banke.

„Važno je izdvojiti postavljeni ugovor o nivou usluge (SLA) koji je integrisan u aplikaciji PIRE. Pomoću njega svakodnevno pratimo brzinu rešavanja prigovora na nivou Banke u odnosu na postavljene ciljeve”, kaže Snežana Vukašinić, šef odeljenja za analizu i istraživanja potrošača, i dodaje da se **60% pristiglih prigovora u Erste Banci rešava u roku od 24 sata, 25% u roku od sedam dana, 15% prigovora u roku od 30 dana, dok nijedan prigovor ne čeka duže od tog perioda.** Celokupan proces upravljanja prigovorima kao i izveštavanja o ostvarenjima u odnosu na postavljene ciljeve, prati se i nadgleda u Sektoru marketinga u Odeljenju za analizu i istraživanja potrošača, dok se sam prigovor rešava u organizacionom delu koji nudi uslugu ili propisuje pravila za uslugu na koju klijent fizičko lice stavlja prigovor.

Od uvođenja novih standarda, primetno je povećanje broja pristiglih prigovora i pohvala. Na mesečnom nivou kreira se i detaljan izveštaj o upravljanju prigovorima klijenata i redovno informiše menadžment Banke o mogućim problemima, kao i o predlozima za njihovo prevazilaženje. Erste Banka je u 2012. godini priredila za svoje klijente **brošuru** sa svim neophodnim informacijama o tome gde i na koji način se može uputiti prigovor Erste Banci u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. I brošura i formular nalaze se na vidno istaknutim mestima u svim filijalama Banke.

Novi **Opšti uslovi poslovanja** usvojeni u decembru 2011. godine proističu iz usklađivanja ovog akta sa **Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga**, kao i iz želje Banke da edukuje klijente o pravima koja proističu iz **Zakona o zaštiti podataka o ličnosti**. Pored toga, na ovaj način Banka informiše svoje klijente o pravima i obavezama iz okvira usluga platnog prometa, kao i o redefinisanoj kastodi i brokersko-dilerskih usluga u skladu s novim propisima kojima se reguliše tržište kapitala i investicioni fondovi.

Opšti uslovi poslovanja dostupni su na sajtu Banke **www.erstebank.rs**

Šta novi Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga donosi klijentima?

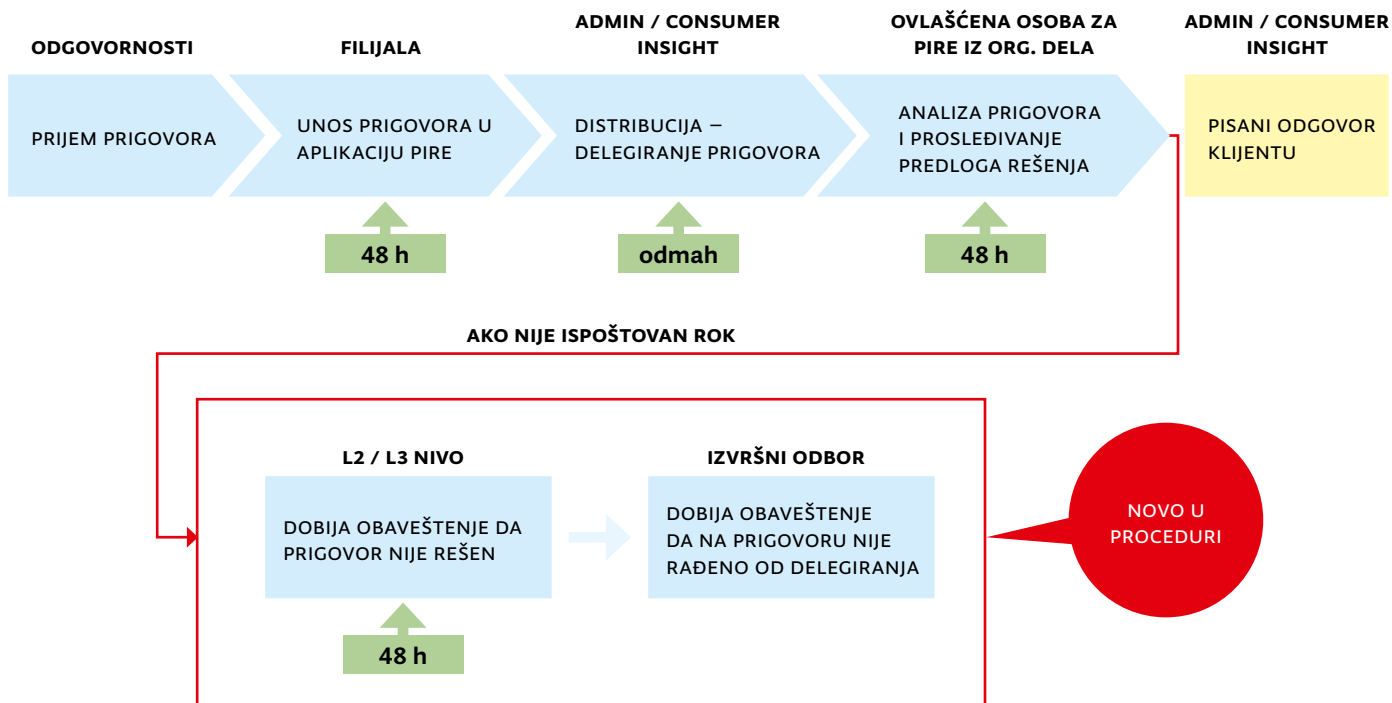
„Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga doprineo je kvalitetu usluga, u smislu što su klijenti postavljeni u ravnopravan, partnerski odnos sa bankom. Samim tim, i zadovoljstvo klijenata našim uslugama se povećava. Primenom ovog zakona ostvarena su konkretna unapređenja u različitim aspektima poslovanja:

- **Transparentnost ugovora** – klijenti nezadovoljni potpisanim ugovorom dobili su mogućnost da u roku od 14 dana vrate ugovor banci, bez ikakvih naknadnih troškova
- **Fiksna kamatna stopa** – i za klijente kojima je kamatna stopa bila promenljiva pristupanja na snagu novog Zakona, smanjuje bojazan klijenata da bi banke mogle povećati kamatne stope
- **Prigovori klijenata** – Zakonom je striktno i jasno definisano šta je zvaničan prigovor banci, na šta se odnosi i koja su prava klijenta
- **Unapređenje usluga** – Zakonom su propisane visoke kazne za nepridržavanje Zakona (ako je banka prekršila određene članove Zakona, ako nije odgovorila na prigovor u roku i sl.), navodi

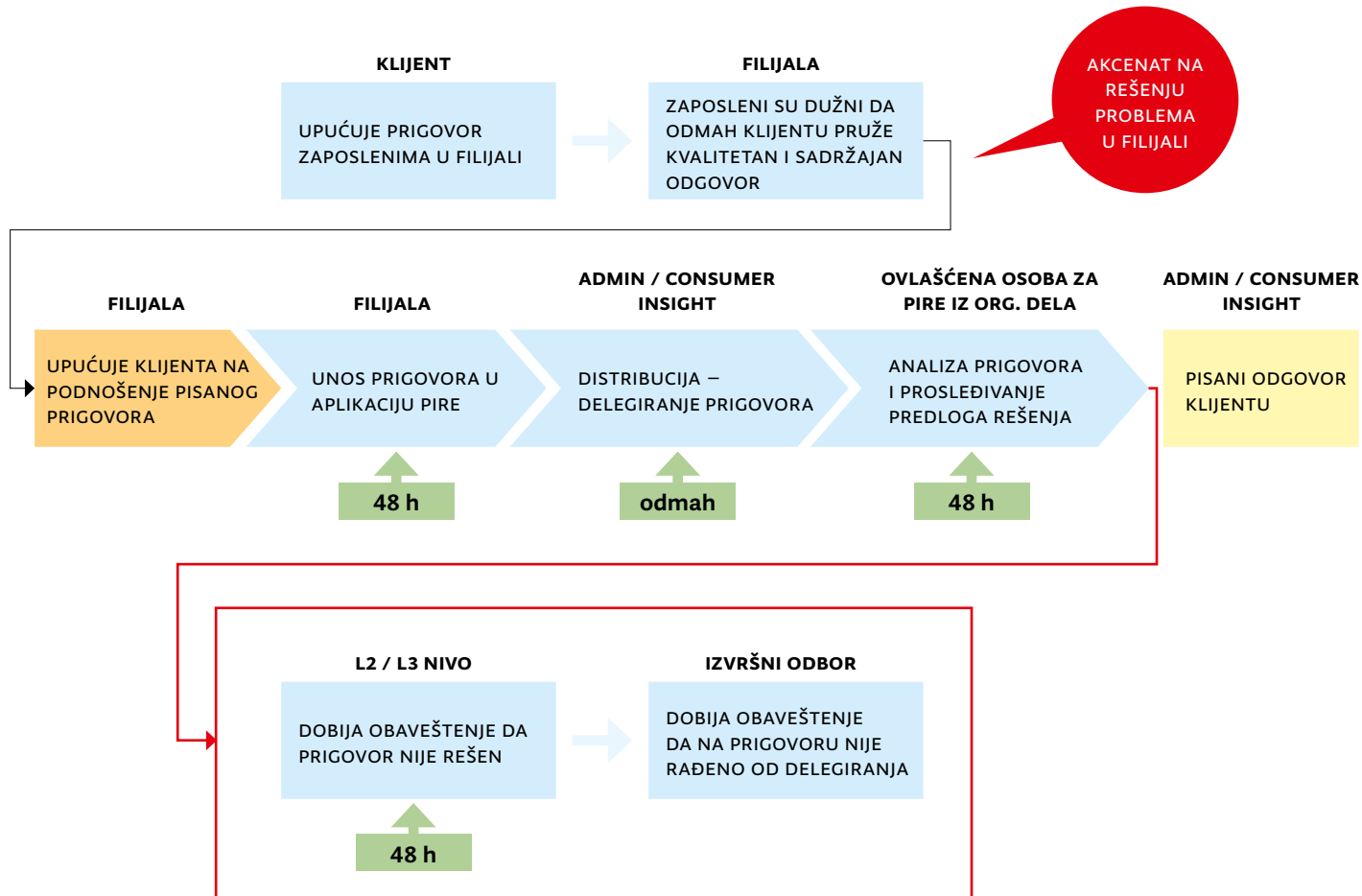
Saša Stefanović

Viši saradnik
za upravljanje prigovorima klijenata,
Odeljenje za analizu
i istraživanje potrošača /
Sektor Marketinga, Erste Bank a. d. Novi Sad

PISANI PRIGOVOR



USMENI PRIGOVOR



Bezbednost podataka i privatnost klijenata

U toku 2012. godine, primljena je ukupno jedna žalba, koja se odnosila na povredu privatnosti klijenata za koju je, zatim, utvrđeno da nije bila osnovana. Banka raspolaže centralnom aplikacijom kojoj može da pristupi svaki zaposleni Banke i da unese žalbu u sistem. Jedna osoba – administrator, zadužena je na nivou Banke za prijem i rešavanje žalbe. Nakon detaljne analize, kontrole i utvrđivanja osnovanosti ili neosnovanosti prigovora, odgovor se prosleđuje klijentu.

Iako slučajevi u kojima su podaci o klijentu iscurili, ili su ukradeni ili izgubljeni nisu zabeleženi u 2012, pokrenut je projekat poboljšanja bezbednosti i zaštite podataka i korporativne računarske mreže kojim će se obuhvatiti zaštita računarske mreže prema Internetu i zaštita serverskih sistema na centralnoj lokaciji. Ovim projektom će se zaštititi podaci, računarska mreža i serverski sistemi od neautorizovanog pristupa, zlonamernih aktivnosti i uskladiti zaštita sa industrijskim standardima (PCI DSS) i nalazima interne revizije.

Konsolidacijom sistema za čuvanje (*backup*) podataka nadogradiće se postojeća infrastruktura, čime će se pouzdano zaštititi podaci na centralnom sistemu za skladištenje podataka i pojednostaviti upravljanje sistemom, smanjiti mrežni saobraćaj i prostor potreban za čuvanje podataka implementacijom savremenih tehnologija deduplikacije i kompresije podataka. Nastaće i potreba za korišćenjem zastarelih i nepouzdanih medija za čuvanje podataka u vidu traka.

Odgovorani marketing

Svaki oblik marketinških komunikacija u Erste Banci mora biti usklađen sa sledećim propisima, kojih se Banka pridržava u svakodnevnom radu: **Zakon o oglašavanju, Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga.**

U okviru zahtevanog **tona komunikacije** – preporuka donetih na nivou Grupe – kao bitni zahtevi u marketinškoj komunikaciji ističu se Istina (True) – ne obećavamo ono što ne možemo da ispunimo i Ljudskost (Human) – prikazujemo prave ljudske emocije, ne sugerišući klijentima nerealne ideje i očekivanja.

Na svim tržištima na kojima posluje, Erste Banka nudi proizvode i usluge koji su u skladu sa zakonskim normama, visokim standardima Grupe, ali i etičkim i moralnim principima društva.

Da bismo svojim klijentima pružili potpune i pouzdane informacije koje su im neophodne u procesu donošenja finansijskih odluka, kao i savetodavnu i svaku drugu vrstu pomoći, nastavili smo s pružanjem informacija preko specijalizovanih sajtova za finansije poput: www.kamatica.com, www.kredit.rs i srodnih portala.

Onlajn komunikacije – oglašavanje proizvoda i promovisanje vrednosti i društveno odgovornih akcija Banke

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

[Twitter.com/ErsteBankSrbija](https://twitter.com/ErsteBankSrbija)

[Youtube.com/ErsteBankSrbija](https://www.youtube.com/ErsteBankSrbija)

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

[Foursquare.com/erstebanksrbija](https://www.foursquare.com/erstebanksrbija)

[Slideshare.net/ErsteBankSrbija](https://www.slideshare.net/ErsteBankSrbija)

[Plus.google.com/115526491644434252431/posts](https://plus.google.com/115526491644434252431/posts)

Superste.net

social.media@erstebank.rs

Erste Banka je prva među finansijskim institucijama pokrenula i svoj korporativni blog pod nazivom „Erste Media“, sa ciljem da svim čitaocima pomogne u razumevanju finansijskih tema i upravljanju njihovim finansijama. U toku 2012. objavili smo 33 bloga sa savetima i analizama na mnogobrojne teme, kao što su preduzetništvo, štednja, bolje planiranje budžeta, prakse u Banci, podrška mladima, ali i sa primerima dobre prakse naših partnera i klijenata. Ponosni smo što razvijenu kulturu neposredne komunikacije promoviramo i predsednik Izvršnog odbora naše Banke, koji je i sam veoma aktivan na blogu „Erste Media“.

Adekvatno informisanje klijenata: Mala slova – veliki značaj

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

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

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

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



Erste tema: Da li preduzetništvo mladih u Srbiji ima perspektivu?

Preduzetništvo i samozapošljavanje imaju važnu ulogu u uspešnim ekonomijama, jer predstavljaju ključ za inovacije i rast. Nakon što su vlade zemalja članica Ujedinjenih nacija identifikovale problem nezaposlenosti mladih još 1995. na Svetskom samitu za društveni razvoj u Kopenhagenu, proteklih godina međunarodna zajednica se obavezala na razvijanje strategija i unapređivanje politike zapošljavanja i samozapošljavanja mladih koji su u ovom kontekstu prepoznati kao nosioci rasta i razvoja. Tako, jedna od ključnih inicijativa u okviru desetogodišnje Strategije razvoja usvojene od Evropske unije 2010. godine, „Mladi u pokretu”, za cilj ima oslobađanje potencijala mladih sa namerom da se realizuje pametni, održivi i inkluzivni rast u Evropskoj uniji, preko različitih mera, među kojima je i podrška mladim preduzetnicima i samozapošljavanju.

Uprkos tome što se procenjuje da je nezaposlenost među mladima u Srbiji starosti od 25 do 34 godine čak 33%, pri čemu je taj procenat najviši među fakultetski obrazovanim mladim ljudima, rezultati nedavno sprovedenih istraživanja pokazuju da bi čak 40% mladih u Srbiji ipak radije odabralo sigurno i manje plaćeno radno mesto nego pokrenulo svoj sopstveni biznis. Samo 33% mladih započelo bi neku vrstu preduzetništva, a čak 74% misli da je to suviše rizično. Takvi odgovori nisu iznenađujući, ako se uzme u obzir da, prema statistici, samo tri od deset pokrenutih biznisa u Srbiji bude uspešno. Nasuprot tome, u razvijenim zemljama, kao što su SAD čak 40% mladih zainteresovano je da započne samostalan posao. Ovi rezultati nedvosmisleno pokazuju da je neophodno izvršiti sistemski zaokret kada je u pitanju razvoj preduzetništva kod mladih u Srbiji.

Erste Banka je prepoznala značaj ove teme i posebno značaj svoje uloge kao odgovorne finansijske institucije, kada je 2011. godine pokrenula projekat „**supERSTep**” sa ciljem kreditiranja mladih početnika u biznisu, budući da je pristup finansijskim sredstvima identifikovan kao jedan od najvećih problema s kojima se suočavaju mladi preduzetnici u Srbiji. Erste Banka je na ovaj način do sada podržala ideje sedmoro mladih preduzetnica i preduzetnika iz različitih krajeva Srbije, sa ukupno 2,35 miliona dinara. Novoosnovana preduzeća kreditirana su pod posebnim uslovima – bez naknade, uz nižu kamatnu stopu (1M Belibor + 4% godišnje), uz duži rok otplate (do 36 meseci uz 6 meseci grejs perioda), a novi konkurs raspisan je krajem 2012. godine.

Projektom „supERSTep” naša Banka podržala je širi program sveobuhvatne podrške mladim preduzetnicima u započinjanju i razvoju sopstvenog biznisa, **Biznis mladih Srbije (BMS)**, koji je pokrenut kao rezultat saradnje između Smart kolektiva, Erste Banke, Foruma poslovnih lidera (FPL), Nacionalne službe za zapošljavanje i USAID Projekta održivog razvoja. Pored toga što im obezbeđuje pristup kreditnoj liniji „supERSTep”, BMS program podrazumeva i finansijsko opismenjavanje mladih besplatnim konsultacijama u izradi biznis plana, treninzima i obukom iz oblasti preduzetništva i biznis mentorstvom u trajanju od najmanje godinu dana.



Kada se govori o resursima potrebnim za početak poslovanja, obično se misli na početnički kapital ili inpute u proizvodnji, kao opipljive resurse. Ne treba, međutim, zanemariti ni značaj neopipljivih resursa, kao što su npr. saveti – relativno mali broj prijava na konkurs (18) ukazao nam je na činjenicu da finansije nisu jedini izazov za mlade. Zato Erste Banka strateški nastoji da, uključujući što više svojih zaposlenih, obezbedi mentorsku podršku, kako u fazi planiranja poslovnih ideja tako i u fazi njihove realizacije. Zahvaljujući sveobuhvatnom pristupu koji obuhvata sve segmente poslovanja, a ne samo obezbeđivanje finansijskih sredstava, svi podržani projekti pokazali su se kao uspešni.

Debata „**Perspektive preduzetništva mladih**“, koja je održana u okviru obeležavanja **Evropske nedelje malih i srednjih preduzeća i Nedelje preduzetništva 2012.** godine, u organizaciji Erste Banke, Tima za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva i Smart kolektiva, pokazala je da preduzetništvo mladih, uprkos brojnim problemima koji su rezultat globalne ekonomske krize i slabosti lokalne ekonomije, ima perspektivu, ali i da mlade treba ohrabriti i na adekvatan način edukovati kako bi prepoznali i razvili svoje preduzetničke sposobnosti. Mladi preduzetnici su tokom debate istakli da očekuju i veću podršku države, pre svega kreiranjem stimulativnog poslovnog ambijenta.

Projekat superERSTEp nagrađen je nagradom Priznanje Društva Srbije za odnose s javnošću u kategoriji brend PR i zahvaljujući ovom projektu kao i drugim DOP inicijativama Erste Banka se našla među pet društveno najodgovornijih velikih kompanija za 2012. godinu prema Nacionalnoj nagradi za društveno odgovorno poslovanje Privredne komore Srbije.



4. SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO

OBLAST	ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA
TEMA U FOKUSU	ULAGANJE U RAZVOJ POTENCIJALA SVIH ČLANOVA ZAJEDNICA U KOJIMA BANKA POSLUJE
DRUGE PRIORITETNE TEME	PROMOCIJA KORPORATIVNE I INDIVIDUALNE FILANTROPIJE

Dosadašnje aktivnosti Erste Banke na polju društveno odgovornog poslovanja u lokalnoj zajednici bile su usmerene na podršku pripadnicima osetljivih društvenih grupa da ostvare svoje pune potencijale. Realizacija istaknutih projekata kao što su „Centrifuga”, „Klub SUPERSTE”, „Mentorska šetnja” i drugih inicijativa u oblastima obrazovanja, kulture i socijalne inkluzije, tokom prethodnog perioda donela je Erste Banci prepoznatljivost i izuzetne rezultate; navedena tema u fokusu objedinjuje sve dosadašnje inicijative i pruža platformu za nadogradnju i još veći doprinos ostvarenju postavljenog cilja.

Takođe, prilikom ispitivanja stavova eksternih zainteresovanih strana Erste Banke o društvenoj odgovornosti (→Uključivanje stejkholdera, strana 12), posebno je pozitivno ocenjena usmerenost aktivnosti Banke na važne inicijative i ciljne grupe čiji interesi nisu dovoljno zastupljeni u društvu, kao i lokalna orijentisanost inicijativa koje Banka sprovodi, dajući manjim zajednicama mogućnost za razvoj i kvalitetne sadržaje. Sve inicijative Erste Banke u lokalnim zajednicama zasnovane su na procenama realnih potreba zajednica, i razvijene uz uključivanje i konsultovanje zainteresovanih strana, a njihovi efekti se redovno prate i evaluiraju. Jedna od primarnih ciljnih grupa naše Banke oduvek su bili mladi koje podržavamo preko oblasti obrazovanja, kulture, popularizaciju nauke i umetnosti.

Postigli smo u 2012:

- ✓ Podržano 100 projekata i inicijativa sa više od 43 miliona dinara
- ✓ 7 podržanih projekata kroz projekat „Centrifuga” u 2012 – za šest godina podržano 42 projekta iz 25 gradova Srbije
- ✓ 17 nagrađenih kroz „Klub SUPERSTE”
- ✓ Uloženo preko 900 volonterskih sati i 2.182.629 dinara u program volontiranja
- ✓ Oko 150 srednoškolaca i studenata prošlo je praksu u Banci
- ✓ U oblast socijalnog preduzetništva uloženo 1.194.061 dinara
- ✓ 207.210 dinara prikupljenih preko programa individualne filantropije.

4.1. Podrška mladima



Konkurs za idejno rešenje „Erste studentskog kutka”

U duhu svog strateškog opredeljenja da promoviše kreativnost među mladima, Erste Banka je 2012. godine pozvala sve studente i absolvente fakulteta i viših škola arhitekture, unutrašnje arhitekture i dizajna da prijave svoju ideju na inovativni konkurs – kreiranje enterijera „Erste studentskog kutka”, koji pripada novootvorenoj filijali Erste Banke u Novom Sadu i biće namenjen studentima.



Zadatak konkursa bila je izrada idejnog rešenja enterijera ukupne površine 25 m², uz uslov da se pri realizaciji, u koju će mladi takođe biti uključeni, moraju koristiti isključivo prirodni i reciklirani materijali i da rešenje bude primenljivo i u drugim prostorima Erste Banke koji će imati istu namenu.

Glavna nagrada namenjena pobedniku konkursa bio je novčani iznos od 50.000 dinara, kao i izrada idejnog rešenja studentskog kutka u filijali. Najboljih 10 radova po mišljenju žirija bili su izloženi u filijali u okviru izložbe „Studentski kutak”.



Erste volonteri – ponosni mentori mladima

Regionalno takmičenje srednjoškolaca u preduzetništvu „Poslovni izazov” okupilo je 2012. godine u Novom Sadu 107 učenika iz 11 opština u Vojvodini. Takmičenje je organizovalo udruženje „Dostignuća mladih u Srbiji”, a zadatak za takmičare ove godine bio je da osmisle kompaniju koja bi u svom radu koristila obnovljive izvore energije. Biznis mentori – Erste volonteri: Biljana Stefanović, Željka Unković, Tamara Bašić i Stevan Petković aktivno su pomagali srednjoškolcima, a timovi koje su vodili Tamara i Stevan osvojili su drugo i treće mesto.



Banka je nastavila da podržava **AIESEC Srbija** i Erste predavači – volonteri održali su tokom 2012. veoma uspešne i masovno posećene treninge. Oko 60 mladih Nišlija u prostorijama Privredne komore Niša slušalo je o novom konceptu poslovanja, društvenom preduzetništvu, a zatim rešavalo studiju slučaja postavljajući jedno takvo preduzeće usmereno na po njima ključni društveni izazov/problem. Treneri su bili Mirjana Šakić, Milorad Kocić, Nikola Jovanović i Sonja Konakov Svirčev.

Na CSR forumu, koji su članovi AIESEC-a organizovali u prostorijama Opštine Novi Beograd, za sve zainteresovane studente beogradskih fakulteta, Sonja Konakov Svirčev je održala predavanje na temu društveno odgovornog poslovanja u uslužnim kompanijama. Pored toga, naše kolege Vladimir Serdar i Srđan Cicmil, koji su na izboru za ambasadore vrednosti Erste Banke izabrani za ambasadore inovativnosti, održali su predavanje i radionicu na Nacionalnoj konferenciji AIESEC-a, s ciljem da zajedno sa studentima osmisle idealno radno okruženje za podsticanje inovativnosti.



Podrška stipendistima opštine Bečej

Po treći put, Erste Banka je i 2012. podržala stipendiste opštine Bečej i na taj način pokazala da je moguće prići budućim akademskim građanima i u malim sredinama koje nemaju univerzitetske centre. Stipendistima je otvoren omladinski račun, odobren pristup NetBankingu, uručene MasterCard kartice pod motom: „Mi imamo poverenja u vas kao i Fond za stipendiranje opštine i dajemo vam Master pre diplome.“

Popularizacija nauke

Britanski savet i Radio-televizija Srbije organizovali su šestu godinu zaredom takmičenje za najboljeg komunikatora nauke u Srbiji. Po četvrti put vredne nagrade za najbolje obezbedila je Erste Banka. Najbolji komunikator nauke u Srbiji za 2012. godinu je Milivoje Krvavac, doktorand biologije iz Vrbasa. Milivoje je u finalu „Laboratorije slavni“ pred stručnim žirijem i televizijskom publikom predstavio rezultate svog petogodišnjeg istraživačkog rada u tropskim šumama Šri Lanke, fokusiranog na kritično ugrožene vrste vodozemaca kojima pretilo izumiranje. Kao pobednik nacionalnog takmičenja, Milivoje je predstavljao Srbiju na međunarodnom takmičenju „FameLab“, održanom u Velikoj Britaniji u junu 2012.



„Laboratorija slavni“ je takmičenje namenjeno mladim ljudima (18–35 godina) koji studiraju ili rade u oblasti prirodnih, tehničkih nauka ili matematike i imaju ideju kako da u samo tri minuta, na zabavan, jednostavan i originalan način objasne neki naučni koncept pred stručnim žirijem, publikom u studiju i TV kamerama. Izlaganje treba da bude naučno ispravno, ali i razumljivo za publiku koja se ne bavi naukom. U nekoliko jednostavnih reči, za uspešnu prezentaciju u „Laboratoriji slavni“ potrebni su: kvalitetan sadržaj, jasno izlaganje i harizma takmičara.

Šesti **Festival nauke** održan je u Beogradu od 29. novembra do 2. decembra pod sloganom „Nema teorije“. Festival je tokom četiri dana na četiri lokacije u Beogradu posetilo više od 28.000 ljudi. Erste Banka je tradicionalni prijatelj ove manifestacije, a ove godine je podržan glavni program. U maloj nagradnoj igri na InfoNetu obradovali smo desetak naših kolega i njihove mališane ulaznicama za ovu manifestaciju.

Uspešna Erste priča: „Klub 27” – „Klub SUPERSTE” Mladost i talenat nagrađeni po peti put

„Klub 27” nastavlja tradiciju koju neguje već pet godina, a to je da okuplja mlade i talentovane ljude koji postižu vrhunske rezultate u oblastima kojima se bave i daje im zasluženu javnu afirmaciju.

U okviru petog ciklusa konkursa „Klub 27”, nagrađeno je sedamnaestoro mladih ljudi ukupnim fondom od skoro milion i po dinara. Slobodan Milovanović (23), Aksentije Ivanović (18), Dejan Mitrović (26) i Ivana Janjić (25) dobitnici su glavnih nagrada žirija na konkursu za 2012. godinu. Oni su nagrađeni sa po 200.000 dinara. Još trinaest dobitnika nagrađeno je sa po 50.000 dinara. Na konkurs je pristiglo više od 250 prijava. Predstavljanje kandidata i glasanje na Internetu obavljeno je na portalu SUPERSTE.NET Erste Banke, čiji je cilj da okupi kreativne i talentovane ljude i omogući im da se međusobno upoznaju i razmene iskustva.

„Uvidom u biografije i dostignuća kandidata za nagradu ovog konkursa, koji su još uvek biološki u procesu razvoja, iz godine u godinu ostajem sve više zatečen pa čak i potresen na kakvom neotkrivenom blagu leži ova siromašna sredina i kakav ljudski potencijal stasava u senci površne razbibrige”, izjavio je Uroš Đurić, umetnik i portparol projekta, objašnjavajući svoje impresije o konkursu.

Žiri je dodelio glavne nagrade najuspešnijima u kategorijama prirodnih i društvenih nauka, kao i dve nagrade u kategoriji umetnosti, u okviru koje se od ove godina nagrađuju najbolji iz oblasti scenske i vizuelne umetnosti. Javnim glasanjem odabrano je još trinaest dobitnika, po četvoro iz kategorija prirodnih nauka i umetnosti, dok je iz oblasti društvenih nauka nagrađeno pet kandidata, budući da je dvoje finalista dobilo identičan broj glasova javnosti.

Nastavljajući tradiciju promovisanja mladih talenata i njihovih uspeha, nekađšnji dobro poznati „Klub 27” prerastao je na poslednjem konkursu za 2013. godinu u „Klub SUPERSTE”. Ovom prilikom, nagradni fond je povećan na milion i po dinara. Takođe, na konkursu će se ubuduće dodeljivati i **specijalno priznanje „Ljubiša Rajić” za društveni aktivizam**. Za ovo priznanje mogu da se prijave pokretači i aktivni učesnici u građanskim inicijativama koji promovišu kreativnost, toleranciju i kulturu i svojim društvenim angažovanjem doprinose pozitivnim promenama u svojoj zajednici. Ovo specijalno priznanje kojim želimo da nagradimo one koji se posebno ističu svojim društvenim angažovanjem, uvedeno je u čast nedavno preminulog profesora skandinavistike na Filološkom fakultetu u Beogradu Ljubiše Rajića, dugogodišnjeg člana žirija i prijatelja ovog projekta, čoveka koji je bio primer društvenog aktivizma u Srbiji.

Kroz „Klub SUPERSTE”, Banka je u prethodnih pet godina podržala **pedeset troje talentovanih** i kreativnih mladih ljudi, ukupnim fondom nagrada od **pet miliona dinara**.

Klub SUPERSTE, od samog početka, Erste Banka realizuje u partnerstvu s Balkanskim fondom za lokalne inicijative i uz podršku Ministarstva omladine i sporta.



Više informacija o programu „Klub SUPERSTE” možete naći na www.superste.net



4.2. Razvoj filantropije

Kao inicijator dobrih praksi i lider u društvenoj odgovornosti, Erste Banka se strateški opredelila za ulaganje u razvoj individualne filantropije, dajući na taj način ovoj, vrlo zastupljenoj temi u savremenom društvu, sasvim novu, ličnu dimenziju. Pored toga što nastoji da inicira zajedničke projekte u poslovnoj zajednici i, posebno, da uključi i sve veći broj partnera u filantropske aktivnosti, Erste Banka je prva banka u Srbiji koja je pokrenula program individualne filantropije kod zaposlenih.

Biram odgovornost – dajem podršku

Individualna filantropija zasniva se na ideji da se kontinuirano izdvajaju manji novčani iznosi, pa je zato važno da se što više osoba dobre volje, u skladu sa svojim mogućnostima, uključi u ovakve inicijative. Svjesni smo da je samo udruženim angažovanjem moguće skupiti dovoljno sredstava da bi se promenio život onima kojima je pomoć neophodna i da bi se dostigao pun efekat ovakvih poduhvata – zato podstičemo i motivišemo sve zaposlene u Banci da daju svoj doprinos.

Mehanizam doniranja je jednostavan – novac se automatski odvaja sa računa prilikom isplate zarada, tačnije zarade su umanjene za iznos koji je zaposleni odabrao da donira. U svakom momentu Banka je u mogućnosti da zaposlenima pruži informaciju o tome koliko je ukupno sredstava prikupljeno, tj. koliko je blizu ostvarenje cilja akcije. Minimalni preporučeni iznos donacije po inicijativi na mesečnom nivou je 100 dinara. Ukoliko u nekom momentu zaposleni proceni da više nije u mogućnosti da nastavi sa individualnim davanjem ili želi da promeni mesečni iznos koji donira, to može učiniti popunjavanjem odgovarajućih izjava, koje su dostupne na InfoNet-u Banke.

U okviru projekta individualnog davanja, Erste Banka je u 2012. godini pružala svoju podršku dvema inicijativama:

Udruženu solidarnu pomoć za zaposlene „Marina Ćurčić”

– program formiranja novčanog fonda Erste Banke, kao poslodavca, i Sindikata Banke, namenjenog zaposlenima koji su se našli u stanju socijalne potrebe izazvane vanrednim situacijama i životnim teškoćama (bolest, smrt zaposlenog ili člana njegove porodice, loša materijalna situacija, kao i davanje pozajmice zaposlenima za školovanje dece i stipendiranje dece zaposlenih koji su samohrani roditelji). Vremenski okvir za ovu inicijativu nije određen.

Projekat „Možeš i Ti” – projekat usmeren na stambeno zbrinjavanje izbeglica koje žive u kolektivnim centrima na teritoriji Srbije. Novčana sredstva se prikupljaju s ciljem da se skupi između 5.000 i 10.000 evra u dinarskoj protivvrednosti, što je dovoljno za kupovinu jedne kuće i rešavanje stambenog



Inkluzivni Božićni bazar

Drugu godinu zaredom, u poslovnim zgradama Erste Banke u Beogradu i Novom Sadu održan je Inkluzivni Božićni bazar, u saradnji s našim dugogodišnjim partnerima, Školom za osnovno i srednje obrazovanje „Milan Petrović”. Učenici ove škole na bazaru su izlagali i prodavali svoje proizvode, a veliki broj naših kolega je kupovinom proizvoda podržao njihovu kreativnost i trud. Po prvi put su nam se na bazaru pridružili i naši novi partneri UG BIOIDEA sapuni, koji su članica mreže SENS-e (mreže socijalnih preduzetnika Srbije).

pitanja jedne raseljene izbegličke porodice. Sredstva se prikupljaju od jula 2012. do avgusta 2013. na poseban račun otvoren u Banci za ovu svrhu. Nakon što potrebna sredstva budu prikupljena, u saradnji sa Fondacijom „Ana i Vlade Divac“ i njihovim partnerima – Visokim komesarijatom UN za izbeglice (UNHCR) i Komesarijatom za izbeglice Republike Srbije, odabrace se porodica kojoj ce biti kupljena „Erste“ kuca. Kupovina kuce i njena adaptacija planirane su za period od septembra do oktobra 2013. godine. Do sada se projektu pridruzilo vise od sto naih koleginya i kolega.

„Centrifuga“ – vrti se već šest godina

Iako se u poslednje vreme sve više govori o decentralizaciji, kulturna ponuda je uglavnom centralizovana, pa u manjim zajednicama gotovo da nema kreativnih i inovativnih sadržaja koji bi privukli pažnju mladih i usmerili njihovo slobodno vreme ka korisnim i afirmativnim aktivnostima. Upravo zato je Erste Banka, poznata po kreativnosti u podršci mladima, inicirala 2007. godine jedan od svojih najvećih projekata, program „Centrifuga“, koji u Srbiji predstavlja jedinstven primer inovativnog načina ulaganja u inicijative mladih širom zemlje.

Program „Centrifuga“ pokrenut je u partnerstvu sa Balkanskim fondom za lokalne inicijative (BCIF). Ovo partnerstvo nastalo je iz zajedničke spoznaje da je potrebno podržati lokalne inicijative mladih koji su, uprkos savremenim izazovima i migracijama ka većim gradskim centrima, odlučili da ostanu u svojim sredinama i uloze napore kako bi doprineli razvoju svoje lokalne zajednice. Od 2009. program „Centrifuga“ podržalo je i Ministarstvo kulture i informisanja. Glavni cilj programa „Centrifuga“ jeste da dodelom donacija podstakne mlade uzrasta od 15 do 30 godina da pokrenu kreativne kulturne sadržaje u mestima u Srbiji u kojima posluje Erste Banka, osim na teritoriji gradova Beograda, Niša i Novog Sada. Iako je program primarno namenjen mladima, poželjno je i šire uključivanje drugih – vršnjaka, roditelja, profesora, institucija, medija, privrednika i svih drugih zainteresovanih partnera.

U okviru konkursa „Centrifuga 2012“, koji je održan šestu godinu zaredom, podržano je 7 organizacija, inicijativa mladih iz Jagodine, Požege, Pančeva, Novog Pazara, Požarevca, Vršca i Kragujevca. Nagrađeni učesnici konkursa „Centrifuga 2012“ jesu: Udruženje „Svetionik“ iz Jagodine, Neformalna grupa „Trag u magli“ iz Požege, Neformalna grupa „C6H6 Kids“ iz Pančeva, Interetnička omladinska alijansa iz Novog Pazara, Ekološko društvo „Obruč“ iz Požarevca, Organizacija za alternativnu kulturu „Transform“ iz Vršca i Neformalna grupa arhitekata iz Kragujevca. Na ovogodišnji konkurs prijavilo se 60 organizacija iz 29 gradova.

Erste Banka je 2012. u KC Grad organizovala dodelu donacija i celodnevni edukativni seminar za sve dosadašnje pobednike. Tom prilikom organizovana su dva diskusiona panela: prvi „(Samo)organizacija osvajanja javnih prostora“ sa



Više informacija o programu Centrifuga možete naći na www.superste.net

ciljem da se istakne značaj mobilizacije građana za borbu za javne prostore i pokaže kako je ovakvom vrstom povezivanja i organizovanja moguće uticati na dugoročnu promenu odnosa u našim gradovima; i drugi na temu značaja društvenih mreža i onlajn medija u promovisanju aktivizma.

Dosadašnjim radom, „Centrifuga” je podržala 42 projekta iz 25 gradova Srbije sa više od 200.000 evra. Odbor za dodelu donacija, kao i prethodne godine, činili su: Ana Sofrenović, glumica, Gordan Paunović, menadžer za korporativnu društvenu odgovornost Fond B92, Dimitrije Tadić, savetnik u Sektoru za savremeno stvaralaštvo, kulturnu industriju i kulturne odnose Ministarstva kulture Republike Srbije, Mia David, direktorka Kulturnog centra Beograda, Branislav Ivin, predsednik Upravnog odbora BCIF-a i Mirjana Šakić iz Sektora komunikacija Erste Banke.

Opšti konkurs za sponzorstva i donacije Erste Banke

Kao i svake godine, Erste Banka je i 2011. otvorila konkurs kojim su na efikasan i transparentan način izabrani dobitnici donacija i sponzorstava za 2012. godinu. Za razliku od programa kulturne decentralizacije „Centrifuga” i podrške mladim talentima „Klub SUPERSTE” (nekadašnji „Klub 27”), koji se bave specifičnim društvenim temama, ovim konkursom Banka otvara vrata najrazličitijim organizacijama da zatraže finansijsku podršku za realizaciju svojih inicijativa – organizacijama civilnog društva, udruženjima građana, fondovima, fondacijama i institucijama. Do sada je na ovaj način Erste Banka podržala više od 500 projekata, sa više od dva miliona evra.

Prvu selekciju prijave vrši Fondacija Balkanski fond za lokalne inicijative (BCIF), prema osnovnim kriterijumima konkursa, kao što su društveni značaj projekta i uticaj na širu društvenu zajednicu. Banka daje prioritet organizacijama čiji su misija i ciljevi u skladu s vrednostima Banke, a koje dolaze iz mesta u kojima Erste Banka ima filijale. Prijave iz drugih mesta, pod uslovom da se projekat realizuje u mestu gde se nalazi filijala Banke, takođe su uzete u razmatranje.

Detaljna uputstva i formulari za prijavljivanje nalaze se u sekciji *Društveno odgovorno poslovanje* na internet stranicama Erste Banke, na adresi www.erstebank.rs/rs/DOP/Sponzorstva_i_donacije.

Pregled **Većih podržanih projekata u zajednici** možete pronaći na stranama 64–65 ovog Izveštaja.



Erste fondacija u Srbiji 2012. godine

ERSTE Fondacija je, četvrti put 2012. godine, otvorila poziv za prijave za svoju **Nagradu za društvene integracije**, pozivajući neprofitne organizacije iz trinaest zemalja Srednje i Istočne Evrope, uključujući i Srbiju, da prijave svoje projekte. Na konkurs su se prijavile 92 organizacije, a nagrada će biti dodeljena tokom 2013. godine.

Kao i svake godine, preko konkursa **Balkanske stipendije za novinarsku izvrsnost**, 2012. je izabrano deset novinara iz balkanskih zemalja koji su dobili novčana sredstva i profesionalnu podršku da bi sproveli svoje projekte istraživanja na određenu temu. Tema stipendije u 2012. godini bila je „Zajednice“ a među deset izabranih dobitnika stipendije od 2.000 evra bio je Miodrag Sovilj, radijski novinar iz Srbije. Njegov istraživački članak „Okupirajmo vojsku: Uljezi u borbi za balkanske napuštene kasarne“, za koji je dobio stipendiju, prikazao je napore mladih aktivista na preuzimanju napuštenih javnih zgrada u Srbiji.

Projekat Kluba Alpbach iz Beograda i Inicijative grupa Alpbach sa Kosova, **€uroXibition**, stvoren je sa ciljem da se pokažu spremnost i načini saradnje među mladima sa Kosova i iz Srbije preko kulturne razmene. Deset fotografa (pet iz Beograda i pet iz Prištine) izabrano je 2012. godine da naprave fotografije i predstavljaju simboliku EU i Evrope u svom okruženju, koristeći znak za evro (€) i reči kao što su „evro“ i „Evropa“. Tokom projekta, izabrani fotografi učestvovali su na dve radionice organizovane u Beogradu i Prištini, sa ciljem njihovog približavanja, poboljšanja saradnje u procesu rada i jačanja razmene ideja. Nakon zvaničnog otvaranja u Prištini, izložba je prikazana u Beogradu, a posle toga je putovala na Evropski forum Alpbach i u Brisel.

O ERSTE Fondaciji

ERSTE Fondacija je jedinstvena institucija u Centralnoj i Istočnoj Evropi, stvorena tokom dva veka društvenog preduzetništva: 1819. godine je osnovana prva privatna štedionica Erste oesterreichische Spar-Casse u Beču, sa misijom da finansijske usluge budu dostupne svim građanima.

Ova se štedionica razvila u Erste Grupu, a njen pravni sledbenik je ERSTE Fondacija, koja je osnovana 2003. godine i sada je glavni akcionar Grupe. Fondacija ulaže deo svojih dividendi u razvoj društava u Centralnoj i Istočnoj Evropi, gde podržava društveno učešće i angažovanje u građanskom društvu.

ERSTE Fondacija pokreće i sprovodi projekte s partnerima u okviru tri glavna programa: Društveni razvoj, Kultura i Evropa. Na ovaj način Fondacija doprinosi razvoju, razmeni ideja i umrežavanju, čime se stvara osnova za pozitivne promene.

Više detalja o ERSTE Fondaciji, zemljama u kojima je aktivna, kao i o projektima, može se pronaći na www.erstestiftung.org.



4.3. ERSTE volonteri



Kada skoro svaki treći zaposleni odluči da deo svog slobodnog vremena provede volontirajući, a neki od njih prelaze i nekoliko stotina kilometara do mesta održavanja akcije, sigurno je da Erste volontere pokreću jaki motivi.

Prva volonterska akcija kojoj su se priključili Erste volonteri, u maju 2012, bila je „**Naš Beograd**“. Ova velika volonterska akcija održana je po četvrti put u organizaciji Foruma poslovnih lidera Srbije, čiji je Erste Banka osnivač i član. U okviru akcije više stotina zaposlenih u vodećim međunarodnim i domaćim kompanijama, volontiralo je na 12 lokacija širom Beograda: uređen je unutrašnji i spoljni prostor u institucijama socijalne zaštite: Osnovnoj školi za zaštitu vida „Dragan Kovačević“, Osnovnoj školi „Dušan Dugalić“, specijalnoj školi za decu ometenu u razvoju, Domovima za decu bez roditeljskog staranja „Jovan Jovanović Zmaj“ i „Moša Pijade“, Kreativno edukativnom centru za mentalno nedovoljno razvijene osobe – KEC MNRO, Društvu za pomoć MNRO Stari grad „Živimo zajedno“, vrtićima „Lunja“, „Guliver“ i „Duga“, kao i Domu penzionera „Bežanijska kosa“; volonteri su takođe doprineli lepšem izgledu klupa na Kalemegdanu, najvećem i najpoznatijem Beogradskom parku i kroz aktivnosti zaštite životne sredine, i unapređenju ambijenta u Banjičkoj šumi, zaštićenom spomeniku prirode trećeg stepena.



U skladu sa Strategijom društveno odgovornog poslovanja Erste Banke, mesec septembar 2012. proglašen je „Mesecom volontiranja“. Tokom prve akcije u okviru „Meseca volontiranja“, zaposleni u Erste Banci i kompaniji Wiener Städtische osiguranje pomogli su uređivanje zgrade i dvorišta škole „9. maj“ u **Zrenjaninu**, kako bi osnovcima i srednjoškolcima sa invaliditetom koji je pohađaju omogućili školovanje u lepšem okruženju. Usledila je **Beogradska rolerijada**, na kojoj su zaposleni Erste Banke i Wiener Städtische osiguranja zajedno učestvovali u prodaji NURDOROVIH liciderskih srca, u cilju prikupljanja donacija za izgradnju roditeljske kuće u Nišu. Poslednjom akcijom, koja je organizovana krajem septembra u **Kraljevu**, zaposleni Erste Banke pomogli su „SOS Dečije selo“, nevladinu humanitarnu organizaciju posvećenu dobrobiti dece i jačanju porodica i zajednice kao preventivnih mera u borbi protiv napuštanja dece i društvenog zanemarivanja.

Volonterske akcije na **Fruškoj gori** postaju deo volonterske tradicije Erste Banke. 2012. godine, naš izbor je bila obnova amfiteatra i uređenje Planinarskog doma koji je nedavno izgoreo u požaru. U okviru ove iste velike volonterske akcije na izletištu Stražilovo, na inkluzivnim radionicama za romsku decu učestvovali su naši zaposleni zajedno sa svojim mališanima i romskom decom iz novosadskog naselja Adice, kao i sa decom bez roditeljskog staranja iz beogradskog doma „Jovan Jovanović – Zmaj“. Korisnici radnih centara „Milan Petrović“ koordinirali su radionice, koje uključuju sportske aktivnosti, radionice

reciklaže i izrade nakita, vaza i predmeta od papira i gline, kao i zabavni sadržaj sa maskotom Erste Medom. Volonteri su, pored toga, uredili dvorište Planinarskog doma i okrečili amfiteatar kod spomenika Branku Radičeviću za čiju je obnovu sredstva donirala Erste Banka.

Do kraja 2012. godine, vredni Erste volonteri učestvovali su i u akciji „**Naš Niš**“ koju je organizovao Forum poslovnih lidera, i tom prilikom pomogli specijalizovanoj školi za osnovno i srednje obrazovanje „14. oktobar“. Mesec novembar bio je obeležen akcijom prikupljanja knjiga za Narodnu biblioteku **Bor**, kao i prikupljanjem odeće za ugrožene porodice preko Novosadskog humanitarnog centra.

Tokom prethodnih godina zaposleni Erste Banke učestvovali su u **12 akcija** koje je Banka organizovala, kao i u još **10 akcija** sa drugim organizatorima. Klub volontera Erste Banke danas čini više od **300 zaposlenih**, što je približno trećina ukupnog broja ljudi koji rade u Erste Banci u Srbiji.



Erste tema: Osnaživanje žena - put ka ravnopravnijem društvu



Uprkos brojnim globalnim inicijativama i konstantnom prisustvu teme rodne ravnopravnosti u javnom diskursu, nejednakost među polovima još je duboko ukorenjena u mnogim društvima. Žene vrlo često nemaju pristup određenim poslovima i suočavaju se sa profesionalnom segregacijom, neusklađenošću u plattama između žena i muškaraca, kao i nedovoljnom zastupljenošću u procesima donošenja odluka povezanih sa političkim i ekonomskim pitanjima. U mnogim delovima sveta, ženama je često onemogućen čak i pristup osnovnom obrazovanju i zdravstvenoj zaštiti. Sa ciljem ubrzanog postizanja napretka u navedenim oblastima, Generalna skupština Ujedinjenih nacija je 2010. godine osnovala UN Women, agenciju posvećenu ostvarivanju rodne ravnopravnosti i osnaživanju žena. Pored toga što je osnovno ljudsko pravo, rodna ravnopravnost, kada je ostvarena, može imati značajne socioekonomske efekte. Osnaživanje žena može pozitivno uticati na prosperitet privrede, podstičući produktivnost i razvoj, a uspostavljanje rodne ravnopravnosti je i jedan od neophodnih koraka u eliminaciji siromaštva.

Proces uvođenja rodne ravnopravnosti u sve politike, na svim nivoima (*gender mainstreaming*) u Srbiji je započet posle 2000. godine uspostavljanjem institucija i izgradnjom kapaciteta. Prvi koraci podrazumevali su izradu adekvatnog zakonskog okvira, ali i osnivanje lokalnih mehanizama za rodnu ravnopravnost. Usvajanjem Zakona o ravnopravnosti polova i Nacionalne strategije za poboljšanje položaja žena i unapređivanje rodne ravnopravnosti u Republici Srbiji 2010–2015, zaokružen je zakonski okvir. No, uprkos proklamovanim vrednostima i zakonskoj regulativi, žene u Srbiji, slično kao i žene u drugim postsocijalističkim zemljama, nalaze se u lošem socijalnom i ekonomskom položaju, o čemu svedoče nedavna istraživanja koja pokazuju da je veliki broj žena u Srbiji bez redovnih ličnih prihoda, sa nižim zaradama u odnosu na muškarce kada su zaposlene, i dužim čekanjem na posao. Nezaposlenost žena u Srbiji slična je sa zemljama u regionu zapadnog Balkana i daleko je viša od nezaposlenosti žena u zemljama EU, a u odnosu na nezaposlenost muškaraca u Srbiji, nezaposlenost žena je 1,5 puta veća.

Potencijal koji žene u Srbiji imaju veliki je, a nije dovoljno iskorišćen, ako je sudeći prema podatku da je Srbija na začelju u Evropi po učešću žena u radnoj snazi. U kontekstu ekonomskog osnaživanja žena, a imajući u vidu da je ključni problem srpske privrede upravo nezaposlenost, aktivnije uključivanje žena u ekonomske aktivnosti moglo bi značajno da doprinese smanjenju stope nezaposlenosti.

Erste Banka je na polju osnaživanja žena aktivna još od 2008. godine, kada je pokrenut program „**Podeli svoje znanje – postani mentorka**“. Cilj programa je da omogući mladim ženama koje su na početku svoje karijere da kroz višemesečni

mentorski program dobiju nova znanja i savete od iskusnijih i profesionalno ostvarenih koleginica – mentorki. Iste godine je po prvi put u Srbiji organizovana i „**Mentorska šetnja**“. U partnerstvu sa članicama svoje Globalne leaderske mreže, organizacija „Vital Voices“ koordinira mentorske šetnje u nekoliko država širom sveta. Sve ove šetnje organizuju se istog dana, ilustrujući posvećenost žena u razvoju globalnog liderstva i ukazujući na dostignuća žena širom sveta.

Projekat u Srbiji organizuju Ambasada Sjedinjenih Američkih Država u Beogradu, Erste Banka, Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju (OEBS) i Evropski pokret u Srbiji. Kroz program je do sada prošlo preko 150 žena i više od 60 mentorki iz raznih profesija kao što su Mirjana Karanović, Gordana Čomić, Dijana Vukomanović, ali u 2012. godini uključile su se i nove mentorke među kojima su Srbijanka Turajlić, Aja Jung, Nevena Petrušić, Milena Dragičević Šešić, Jasna Matić, Nataša Ristić, Sanja Milaković Kolundžija, Aida Ćorović i mnoge druge.

Na konkurs za novu generaciju učesnica, završen 30. novembra 2012, prijavilo se preko 40 žena, a njih 20 je izabrano za aktuelni program „Podeli svoje znanje – postani mentorka“. Do juna 2013. godine, kada je planiran završetak projekta, mentorke i odabrane učesnice će biti u kontaktu, razmenjivaće iskustva i povremeno se sastajati, a planirane su i radionice i okrugli stolovi na kojima će učesnice imati mogućnost da unaprede veštine javnog nastupa i komunikacije.

Erste Banka prepoznala je da preko mentorstava, ulažući svoje ljudske kapacitete, može da doprinese profesionalnom razvoju žena i njihovom napredovanju u karijeri, istovremeno ulažući u izgradnju solidarnog i rodno ravnopravnog društva. Istovremeno, zalažući se za unapređenje položaja žena na radnom mestu, Erste Banka je potpisala 2012. godine Principe osnaživanja žena, koji su promovisani na konferenciji pod nazivom **Principi osnaživanja žena: Ravnopravnost znači uspešno poslovanje – srpske kompanije kao lideri**, u organizaciji Agencije Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena (UN Women) i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija u Srbiji. Konferencija je imala za cilj da promoviše sedam principa osnaživanja žena, koji predstavljaju skup poslovnih principa koji nude smernice poslovnom sektoru o tome kako osnažiti žene na radnom mestu, tržištu i u zajednici. Svojim podnaslovom, „Ravnopravnost znači uspešno poslovanje“, principi naglašavaju poslovnu logiku koja motiviše korporativni angažman na unapređenju rodne ravnopravnosti i osnaživanju žena, a zasnivaju se na poslovnim praksama iz realnog života iz svih delova sveta, koji bi mogli imati značajan pozitivan uticaj u lokalnom okruženju.



Veći podržani projekti u zajednici



Važnija sponzorstva u 2012:

- **GUITAR ART FESTIVAL**, muzički CD sa prošlogodišnjeg Guitar Art Festivala, Beograd / organizator: Udruženje klasičnih gitarista Srbije
- **BEOGRADSKI DŽEZ FESTIVAL**, Beograd / organizator: Dom omladine
- **PANČEVAČKI JAZZ FESTIVAL**, Pančevo / organizator: Kulturni centar Pančeva
- **NIŠVILLE JAZZ FESTIVAL**, Niš / organizator: Nišville fondacija
- **JAZZIBAR**, Kraljevo / organizator: Kulturni centar „Ribnica”
- **SERBIAN JAZZ, BRE!** – izložbe, koncerti, foto monografija, promocija knjiga o džezu, Srbija / organizator: Udruženje Srpska duša
- **ZMAJEVE DEČJE IGRE** – manifestacija za decu, Novi Sad / organizator: Zmajeve Dečje igre
- **BEOGRADSKI FESTIVAL POEZIJE I KNJIGE „TRGNI SE! POEZIJA!”**, Beograd / organizator: UG Treći Trg
- **„LABORATORIJA SLAVNIH” (FAMLAB)** – program za popularizaciju nauke u Srbiji, Beograd / organizatori: British Council i Radio televizija Srbije
- **FESTIVAL NAUKE 06**, Beograd / organizator: Centar za promociju nauke i umetnosti
- **NAUK NIJE BAUK** – festival nauke, Niš / organizator: Gimnazija „Svetozar Marković”
- **KOPAONIK BIZNIS FORUM 2012**, Kopaonik / organizator: Savez ekonomista Srbije
- **CSR FORUM** – međunarodna konferencija na temu društveno odgovornog poslovanja, Beograd / organizator: Smart kolektiv
- **„RE8 DESIGN PARK – NEDELJA EKO DIZAJNA”**, Novi Sad / organizator: UG „Reka”





Važnije donacije u 2012:

- „NOVA ISKRA” – dizajn inkubator, centar za profesionalni razvoj i afirmaciju mladih industrijskih dizajnera, Beograd / osnivač: UG Kulturni Kod
- ZADUŽBINA ILIJE M. KOLARCA – podrška instituciji, Beograd
- „UMREŽAVANJE SEĆANJA/NETWORKING MEMORIES”, Beograd
organizator: DAH Teatar Centar za pozorišna istraživanja
- TEDX KONFERENCIJA ZA MLADE, Beograd, organizator: TEDxYouth@ISB
- KONKURS ZA NAJBOLJI MEDIJSKI PRILOG NA TEMU EVROPSKIH INTEGRACIJA, Beograd / organizator: Kancelarija za evropske integracije
- „NAGRAĐIVANJE DAROVITIH UČENIKA KOJI SU POSTIGLI VRHUNSKJE REZULTATE NA TAKMIČENJIMA U ZEMLJI I INOSTRANSTVU”, Novi Sad
organizator: Pokrajinski sekretarijat za sport i omladinu
- „PRIZNAVANJE STRANIH VISOKOŠKOLSKIH KVALIFIKACIJA – PUT DO EKONOMIJE ZNANJA”, Beograd / organizator: Beogradski fond za političku izuzetnost
- MEĐUNARODNA KONFERENCIJA „GRAFIČKI DIZAJNER: AUTOR ILI UNIVERZALNI VOJNIK”, Beograd / organizator: NVO Blokovi
- KONFERENCIJA „DANUBIA.IT”, Novi Sad / organizator: Vojvođanski IKT klaster
- „INTERAKCIJA” – međunarodni studentski filmski kamp, Požega
organizator: UG Nezavisni filmski centar „FILMART”
- „PRIMER 2012”, treće PR takmičenje studenata Vojvodine, Novi Sad
organizator: Centar za odnose s javnošću Novog Sada
- KONFERENCIJA „PRILIKA 2012”, Novi Sad, organizator: Društvo Srbije za odnose s javnošću
- „UMETNOST I INKLUZIJA” – promocija stvaralaštva mladih sa intelektualnom ometenošću na domaćoj umetničkoj sceni i razvijanje inkluzije u oblasti kulture, Novi Sad / organizator: UG Per.Art
- HUMANITARNI BAZAR, Beograd / organizator: Međunarodni klub žena
- DEČIJA EKONOMIJA – program finansijskog opismenjavanja osnovaca, Srbija
organizator: Dostignuća mladih u Srbiji
- REZIDENCIJALNI PROGRAM ZA STRANE PISCE, Beograd, organizator: UG Krokodil
- FINANSIJSKO OPISMENJAVANJE PRODAVACA LiceUlice, Beograd
organizator: Centar za integraciju mladih:
- RADNO ANGAŽOVANJE OSOBA SA INVALIDITETOM, Niš
organizator: Centar za dnevni boravak dece, omladine i odraslih lica mentalno ometenih u razvoju „Mara”
- SOCIJALNA INKLUZIJA DUŠEVNO OBOLELIH KROZ KREATIVNE RADIONICE, Zrenjanin / organizator: Humanitarni centar „Duga”
- RADNO ANGAŽOVANJE OSOBA SA INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA KROZ RAD NA RAZBOJU, Pančevo / organizator: UG „Na pola puta”
- SASTANAK EVROPSKIH LOKALNIH MREŽA GLOBALNOG DOGOVORA UN, Beograd / organizator: Globalni dogovor UN u Srbiji
- „HOMO LUDENS” – edukativna video-igra o zaštiti životne sredine, Srbija
organizator: Kulturna periferija
- DOKTORI KLOVNOVI, Novi Sad / organizator: Doktori klovnovi

5. ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI

OBLAST	ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	
TEMA U FOKUSU	ODGOVORNO RASPOLAGANJE RESURSIMA	
DRUGE PRIORITETNE TEME	ODGOVORNO FINANSIRANJE	PODIZANJE SVESTI O ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE KOD ZAPOSLENIH

Erste Banka prepoznaje da su održiv privredni razvoj i zdrava životna i socijalna sredina neraskidivo povezani. Iako ne spada u velike zagađivače, Erste Banka je rangirala među svoje najviše prioritete odgovoran pristup zaštiti životne sredine, integrišući ovu vrednost u svoju poslovnu filozofiju. Razlog za uvođenje ekološke dimenzije kao zasebne celine na strateškom nivou proizlazi iz činjenice da su i naši interni i eksterni stejkholderi prepoznali ovu temu kao jednu od glavnih oblasti našeg dosadašnjeg angažovanja, u kojoj Banka ima potencijala da dodatno doprinese daljim razvijanjem postojećih praksi. Stoga ovoj temi, za razliku od prethodnih godina, posvećujemo posebno poglavlje u okviru ovogodišnjeg Izveštaja.

U skladu sa osnovnom delatnošću Banke i uticajima koje naše poslovanje ima na prirodno okruženje, definisana je primarna tema na kojoj se zasniva strateški pristup zaštiti životne sredine – odgovorno raspolaganje resursima. Ono se odnosi na primenu principa smanjenja upotrebe, ponovne upotrebe i reciklaže u svakodnevnom poslovanju. Pored toga, naša Banka je posvećena unapređenju ekološke svesti zaposlenih, preko akcija volontiranja i recikliranja. Budući da kao kreditor ima ključnu ulogu za uspešnu implementaciju i razvoj energetski efikasnih projekata, Banka nastoji da unapredi svoje prakse odgovornog finansiranja uvođenjem ekoloških kriterijuma.

Postigli smo u 2012:

- ✓ Zabeležena ukupna emisija CO₂ 4.405 t/a CO₂eq*
- ✓ Ukupna ulaganja u projekte zaštite životne sredine 27.875.017 dinara
- ✓ Reciklirano 30.603 kg različitog otpada i 350 m² štampane PVC folije
- ✓ 850.000 kWh/a uštede energije

* Navedeni podatak se odnosi na ukupnu emisiju gasova staklene bašte u tonama CO₂ ekvivalenta.

5.1. Odgovorno raspolaganje resursima

Tema u fokusu za oblast Odgovornost prema životnoj sredini odabrana je na osnovu najznačajnijeg uticaja koji poslovanje Banke ima na životu sredinu. Takođe, ova tema u fokusu predstavlja nadogradnju nedavno započetih merenja uticaja na životu sredinu koja je Banka uvela u okviru projekta „ECOprofit” realizovanog tokom 2011. godine. Poštovanjem ekoloških principa Erste Banka je i u 2012. godini ostvarila značajna smanjenja uticaja na životnu sredinu.

Erste Banka je jedna od prvih deset kompanija i jedina banka koja je pristupila projektu „ECOprofit”, kojim se promoviraju primena principa koji omogućavaju profitabilnije i ekonomičnije poslovanje, uz istovremenu uštedu novca i smanjenje negativnog uticaja na životnu sredinu.

Međunarodni projekat „ECOprofit” pokrenut je pre dve decenije u Gracu, sa ciljem smanjenja količine otpada i emisije štetnih materija, kao i primene ekoloških standarda u njihovom tretmanu. U Srbiji, program je pokrenula Gradska uprava za zaštitu životne sredine Novog Sada u saradnji sa Austrijskom agencijom za razvoj i Konzorcijumom „Denkštat” iz Beča. Kao rezultat projekta, u 2011. godini, deset novosadskih kompanija koje su se priključile projektu uštedelo je 209.652 evra.

2012.	
UKUPNA POTROŠNJA ENERGIJE (kWh/a)*	5.440.746
ELEKTRIČNA ENERGIJA	2.789.580
GREJANJE I HLAĐENJE	2.651.166
UKUPNA POTROŠNJA VODE (m ³)**	9.735
UKUPNE EMISIJE CO ₂ (t/a CO ₂ eq) ***	4.405
UKUPNA KOLIČINA OTPADA (kg)	30.603
OPASNI OTPAD	2.970
NEOPASNI OTPAD	27.633
RECIKLIRANO	30.603
UKUPNI TROŠKOVI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE (RSD)	27.875.017

* Odnosi se na indirektnu energiju, nabavljenu i potrošenu iz neobnovljivih izvora energije (električnu energiju i grejanje i hlađenje).

** Podrazumeva vodu crpljenu iz vodovoda.

*** Odnose se na indirektnu emisije, jer Banka ne poseduje i ne kontroliše direktne izvore emisija.



Erste Banka već niz godina sprovodi interne programe sa ciljem uštede energije i smanjenja uticaja na prirodno okruženje. Time se ostvaruje dvostruka korist, jer odgovorno ponašanje prema životnoj sredini istovremeno doprinosi boljem poslovnom rezultatu. „Učješće u projektu ECOprofit omogućilo nam je da proširimo već postojeće ekološke inicijative, kao i da napravimo precizan presek potrošnje struje, gasa, goriva i vode i utvrdimo količinu otpada koji Banka proizvodi. To znači da sada možemo da izmerimo ostvarene uštede i ocenimo rezultate naših ekoloških napora”, kaže Dragana Arsić, direktorka Sektora upravljanja imovinom Erste Banke.

Takođe, konstruktivne radionice sa konsultantima iz kompanije „Denkštat” izrodile su niz dobrih i praktičnih ideja od kojih se neke već primenjuju u svakodnevnom poslovanju. „Postoje razni načini da se ostvari veliki broj malih ušteda. Na primer, kada je reč o voznom parku Banke, bolje naduvane gume automatski dovode do racionalnijeg korišćenja goriva. Kada se sve te male uštede sabere, rezultat je značajan”, dodaje Dragana Arsić.



Zahvaljujući projektima optimizacije potrošnje energije, Banka je u 2012. godini uštedela 850.000 kWh/a energije. Inicijative pokrenute 2012. sa ciljem smanjenja negativnih uticaja na životnu sredinu odnosile su se, pre svega, na smanjenje emisije gasova staklene bašte i upravljanje otpadom. Pored toga što pri uređenju filijala primenjuje standarde koji podržavaju brigu o zaštiti životne sredine, Banka je u nekim od svojih filijala unapredila sistem grejanja, prelaskom sa sistema grejanja na struju na druge sisteme grejanja, a u centralama u Beogradu i Novom Sadu izvršeno je programiranje rada „fan coil” kao i ostalih sistema klimatizacije u skladu s radnim vremenom zaposlenih.

Posle izrade Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Procedure za upravljanje otpadom, započeta je implementacija sistema prikupljanja i odvajanja otpada. Značajni rezultati postignuti su i nakon interne edukativne kampanje za zaposlene, koji su imali priliku da predlože načine na koje Banka može dodatno da ostvari uštedu energije i smanji proizvodnju otpada.

Zahvaljujući projektu „ECOprofit”, Erste Banka je napravila svoje prve korake ka uvođenju u Sistem upravljanja životnom sredinom, kao poseban sistem, a obrazovala je i svoje prve ekološke menadžere i značajno unapredila sistem prikupljanja podataka o realnoj potrošnji energenata.

5.2. Odgovorno finansiranje

Činjenica na koju smo posebno ponosni jeste leaderska pozicija Erste Banke u Srbiji u domenu finansiranja projekata obnovljivih izvora energije, koji predstavljaju značajan svetski trend, ne samo zbog svog pozitivnog uticaja na životno okruženje, već i zbog profitabilnosti na dugi rok. To i u budućnosti ostaje jedan od najvažnijih pravaca saradnje sa našim klijentima. Upravo zbog toga smo ove specijalne projekte izdvojili u zasebnu organizacionu jedinicu, kako bi im i u godinama koje dolaze bila posvećena pažnja koja im zasluženno pripada. Pored toga, Erste Banka usvojila je 2012. godine novu Politiku zaštite životne sredine i socijalnog okruženja (strana 16) koja, pored ostalog, propisuje i standarde koje je neophodno da zadovolje naši klijenti i poslovni partneri kada je reč o zaštiti životne sredine.

Uspešna Erste priča: Erste među liderima u finansiranju projekata obnovljivih izvora energije

Erste Banka je do sada finansirala projekte obnovljivih izvora energije sa 12,5 miliona evra. Reč je o sedam malih hidroelektrana i jednom biogas postrojenju, ukupne snage 8 MW. Pet malih hidroelektrana kompanije Eco Energo Group, izgrađenih na reci Vlasini u okolini Crne Trave i sufinansiranih investicionim kreditom Erste Banke 2010. godine, završene su i počele su sa radom tokom 2012. godine. U Vrbasu uskoro počinje da radi biogas postrojenje kompanije Mirotin Energo, takođe finansirano investicionim kreditom Erste Banke.

Najnoviji projekat, male hidroelektrane Rečica i Crkvina na reci Bistrici u mestu Bistrica kod Nove Varoši, počele su sa izgradnjom tokom 2012. godine. Reč je o projektu privrednog društva W&W Energy iz Kragujevca. Mala hidroelektrana Crkvina imaće ukupno instalisanu snagu od 960 KW sa projektovanom godišnjom proizvodnjom od 4.296.330 kilovat sati. Ukupna visina investicije je 1,25 miliona evra, od čega je 80% sredstava obezbeđeno projektnim finansiranjem Erste Banke. Mala hidroelektrana Rečica imaće ukupno instalisanu snagu od 1.400 KW sa projektovanom godišnjom proizvodnjom od 6.736.160 kilovat sati. Ukupna visina investicije je dva miliona evra, od čega je 80% sredstava obezbeđeno projektnim finansiranjem Erste Banke.

„Realizovanje ovakvih projekata često podrazumeva veoma kompleksne aktivnosti, i za nosioce projekta i za finansijere. Želeći da podržimo razvoj proizvodnje energije iz obnovljivih izvora, u kojoj leži veliki potencijal, razvili smo specifično znanje koje klijentima omogućava da se upuste i u najzahtevnije poduhvate“, kaže Aleksandra Pavlović, direktorka Sektora poslova s pravnim licima Erste Bank a. d. Novi Sad. Ona naglašava i važnost znanja i iskustva koje Erste Grupa ima u finansiranju ovih projekata u regionu, na koje se Erste Banka može osloniti i pomoći budućim investitorima i prilikom strukturiranja projekata.



Lokalno rešenje primenjeno globalno

Erste Banka u Srbiji osmislila je jednostavno i moderno rešenje za korporativnu kampanju, kao nastavak tzv. buttons koncepta Grupe, sa ciljem da promoviše i dodatno učvrsti poziciju Banke kao pionira u finansiranju projekata koji koriste obnovljive izvore energije. Efektivnost slike i reči dokazana je i velikim odzivom klijenata koji nije uobičajen za kampanje usmerene ka segmentu velikih klijenata Banke. Naša prezentacija ostavila je jak utisak i na kolege iz pojedinih sektora Grupe, koji su izrazili želju da je koriste u svom predstavljanju povezanom s oblašću obnovljivih izvora energije na globalnom nivou.



Erste tema: Odgovorno upravljanje otpadom

Sa razvojem civilizacije, društvo se suočava sa sve većim problemom generisanja velikih količina otpada koji zagađuje vazduh, vodu i zemljište. Samo u Velikoj Britaniji se, na primer, godišnje baci oko 70 miliona tona otpada, što iznosi više od tone po glavi stanovnika. U tom kontekstu, reciklaža, kao proces pretvaranja otpada u sirovine od kojih mogu nastati novi proizvodi, ima u savremenom društvu širi ekološki, ekonomski i socijalni značaj. Ona može pozitivno da utiče na podizanje ekološke svesti ljudi, pomaže u sprečavanju zagađenja životne sredine i štedi prirodne resurse. Za izradu proizvoda od recikliranih sastojaka često se troši manja količina energije nego za izradu istog proizvoda od sirovina, a reciklažom se smanjuje i količina otpada koji se šalje na deponije i ublažava problem odlaganja otpada i stvaranja divljih deponija.



Širom sveta podaci o reciklaži u velikoj meri variraju od zemlje do zemlje. U Japanu se reciklira 80–90% otpada, u zemljama Evropske unije 30–40%, dok Austrija reciklira toliku količinu otpada da samo 3% ostaje na deponijama. U Srbiji se, međutim, 97% otpada nalazi na deponijama, što je najmanje ekonomična i ekološki opravdana opcija za upravljanje otpadom. Neadekvatno upravljanje otpadom u Srbiji jedan je od najvećih problema sa aspekta zaštite životne sredine i isključivo je rezultat neadekvatnog stava društva prema ovoj temi. Svest o odgovornom odnosu prema životnoj sredini u Srbiji još nije dovoljno razvijena, iako je mnogo inicijativa pokrenuto sa ciljem podsticanja relevantnih subjekata i šire javnosti da se uključe u ekološke kampanje. Dodatni problem za uspešnu implementaciju praksi recikliranja u Srbiji predstavlja i nedostatak odgovarajuće infrastrukture, iako već postoji određen broj malih i srednjih preduzeća koja se bave sakupljanjem i preradom otpada.

Kada se uzmu u obzir uticaji koje poslovanje Erste Banke ima na životnu sredinu, moglo bi se reći da naša Banka nije veliki zagađivač. Uprkos tome, već godinama unazad u skladu sa svetskim trendovima pratimo i merimo svoje uticaje, sa ciljem da ih što preciznije identifikujemo i iz godine u godinu umanjujemo, i usklađujemo svoje poslovanje sa aktuelnim standardima kada je reč o zaštiti životne sredine. Erste Banka je jedna od prvih deset kompanija i jedina banka koja je 2011. godine pristupila projektu „ECOprofit” sa ciljem da sistematizuje dosadašnje aktivnosti i rezultate u oblasti zaštite životne sredine i dodatno unapredi svoje prakse. Naše opredeljenje da životnu sredinu pozicioniramo među strateške prioritete Banke dobilo je i formalni oblik u novoj Strategiji društveno odgovornog poslovanja usvojenoj 2012, kada su definisani i primarni ciljevi u ovoj oblasti, kao i njihove prateće aktivnosti, kojima će Banka biti posvećena u narednom periodu. Pored toga što doprinosimo održivosti finansiranjem projekata energetske efikasnosti, jedna od prioritarnih tema kojoj smo posvećeni jeste i podizanje svesti naših zaposlenih o značaju zaštite životne sredine.

Jedna od takvih inicijativa je i akcija sortiranje otpada „**Erste reciklira**” pokrenuta 2012. godine sa ciljem smanjenja negativnog uticaja na životnu sredinu i podizanja svesti o značaju reciklaže. Ovom akcijom je postojeći sistem prikupljanja i reciklaže kancelarijske hartije, praznih kaseti za tonere, elektronskog otpada i PVC folija proširen na PET i staklenu ambalažu.

Prva faza projekta obuhvatila je tri poslovna objekta Banke, dva u Novom Sadu i jedan u Beogradu, i podrazumeva da je svaka kancelarija, u navedenim poslovnim objektima, opremljena kutijom za prikupljanje kancelarijske hartije, dok se i u hodnicima objekata uz svaki aparat za štampanje i skeniranje, takođe, nalazi po jedna. U kuhinjama poslovnih objekata postavljene su dve velike kante i to jedna za PET ambalažu, a druga za ostali otpad. Kante za prikupljanje staklene ambalaže, za početak su postavljene u kuhinjama Izvršnog odbora Banke. Sledeća faza projekta, koja će se realizovati u toku 2013. godine, podrazumeva opremanje kantama kompletne prodajne mreže Banke. Zaposlenima je i putem internog časopisa *Puls* skrenuta pažnja na značaj recikliranja i način kako mogu to da urade, prateći oznake na kantama i odlaganjem otpada u kantu namenjenu za njega. Zahvaljujući posvećenosti i timskom radu svih zaposlenih u Banci, tokom 2012. godine reciklirano je 30.603 kg različitog otpada i to:

- **26.690 kg papira**
- **2.970 kg elektronskog otpada**
- **853 kg toner kaseti**
- **90 kg PET**
- **350 m² štampane PVC folije.**

Ovom inicijativom Erste Banka promovisala je odgovorno ponašanje prema prirodnom okruženju kao deo korporativne kulture, motivišući svoje zaposlene da zajednički malim koracima doprinesu očuvanju životnog okruženja.



Metodološki pristup izveštavanju

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Bank a. d. Novi Sad za 2012. godinu je peti DOP izveštaj koji Banka objavljuje sa ciljem da na pregledan i sveobuhvatan način pokaže kako su društveno odgovorne inicijative implementirane kao sastavni deo poslovanja u toku 2012. godine.

Izveštavanje o održivosti sastavni je deo nove Strategije društveno odgovornog poslovanja Erste Bank a. d. Novi Sad 2012–2014 godine, i u tom kontekstu definisani su ciljevi za unapređenje prakse izveštavanja. Nakon prve tri godine implementacije prethodne Strategije, Erste Banka sada ima uspostavljene određene prakse i mehanizme, kao i rezultate iza sebe, i u ovoj fazi može da se fokusira na merenje i izveštavanje. Kako bi se pratila uspešnost primene Strategije i stepen realizacije postavljenih ciljeva, Erste Banka prati ispunjenost indikatora uspešnosti koji su Strategijom definisani za svaku od oblasti.

U metodološkom smislu, cilj u izveštavanju o društveno odgovornom poslovanju je sve veći stepen primene *Global Reporting Initiative* (GRI G3.1) metodologije, odnosno izveštavanje po sve većem broju indikatora koje ova metodologija propisuje. DOP izveštaj za 2012. godinu odgovorio je na 26 indikatora (24 potpuna i dva delimična odgovora), i prema tome odgovara B nivou izveštavanja prema GRI-u, za koji je potrebno odgovoriti u potpunosti na najmanje 20 indikatora. Ovo je značajan napredak u odnosu na prethodnu godinu, kada je Erste Banka prvi put u svom višegodišnjem izveštavanju i prva u svom sektoru koristila ovaj metodološki koncept, odgovorivši na 13 indikatora. Pored toga, kao pokazatelj napredne prakse izveštavanja, prvi put su pored osnovnih indikatora uključena i dva indikatora iz Sektorskog dodatka, definisana posebno za potrebe finansijskog sektora.

U skladu sa strateškim sporazumom između dve najveće svetske mreže kada je reč o DOP-u, GRI-ja i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN), ovaj Izveštaj istovremeno predstavlja i Izveštaj o napretku (COP) Globalnog dogovora. Erste Banka je samostalno odredila da DOP izveštaj za 2012. godinu ispunjava B nivo izveštavanja prema GRI metodologiji.

		C	C+	B	B+	A	A+
OBAVEZNO	SAMOSTALNO ODREĐIVANJE NIVOVA						
DOBROVOLJNO	PROVERENO OD TREĆE STRANE						
	PROVERENO OD GRI-JA						
			IZVEŠTAJ PROVEREN OD EKSTERNOG VERIFIKATORA		IZVEŠTAJ PROVEREN OD EKSTERNOG VERIFIKATORA		IZVEŠTAJ PROVEREN OD EKSTERNOG VERIFIKATORA

GLOBALNA INICIJATIVA ZA IZVEŠTAVANJE (GRI) predstavlja pouzdan, globalno prihvaćen, sveobuhvatni okvir izveštavanja o održivosti, sa doslednom terminologijom i standardnim merama učinka, koji mogu koristiti sve organizacije bez obzira na veličinu, sektor ili lokaciju.

Prva verzija GRI Smernica za izveštavanje objavljena je 2000. godine. Druga generacija Smernica, poznata kao G2, objavljena je 2002. godine na Svetskom samitu o održivom razvoju u Johannesburgu. Godine 2006, objavljena je treća verzija Smernica G3, koja je i danas u upotrebi u svom dopunjenom izdanju iz 2011. godine (G3.1), zajedno sa najnovijom četvrtom verzijom GRI Smernica G4, koje su objavljene u maju 2013. godine.

www.globalreporting.org

GLOBALNI DOGOVOR UJEDINJENIH NACIJA (GDUN) je najmasovnije dobrovoljno udruženje na svetu posvećeno promovisanju društveno odgovornog poslovanja sa preko 10.000 članova iz više od 145 zemalja. Predstavlja okvir za razmenu stručnih znanja i unapređenje poslovne prakse preduzeća članica posvećenih integraciji osnovnih i univerzalno prihvaćenih načela iz oblasti zaštite ljudskih i radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije.

Globalni dogovor očekuje od kompanija da prihvate, podrže i uspostave deset definisanih principa, u okviru svoje sfere uticaja, kao niz vrednosti iz oblasti ljudskih prava, prava na rad, zaštite životne sredine i antikorupcione politike.

www.ungc.rs

GLOBALNI DOGOVOR UJEDINJENIH NACIJA (GDUN) I GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI), dve najveće međunarodne inicijative kada je reč o društvenoj odgovornosti, sklopile su strateški sporazum kojim se kompanijama na globalnom nivou obezbeđuje razumljiv, globalno prihvaćen i integrisan okvir za implementaciju principa i izveštavanje o održivosti.

Pored ostalog, ovim sporazumom se potvrđuje da su Izveštaji koncipirani na osnovu GRI metodologije u potpunosti prihvaćeni kao Izveštaji o napretku za Globalni dogovor, s obzirom na činjenicu da dve inicijative imaju mnogo zajedničkih aspekata. Alijansa između GDUN-a i GRI-a zasnovana je upravo na prirodnoj sinergiji i mnogobrojnim zajedničkim učesnicima, što je predstavljalo polaznu tačku za konsolidaciju i harmonizaciju na ovom polju.

UPOREDNA TABELA PRINCIPA GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN) I GRI INDIKATORA	
GDUN	GRI
LJUDSKA PRAVA	
PRINCIP 1 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU I POŠTUJU ZAŠTITU MEĐUNARODNO PRIZNATIH LJUDSKIH PRAVA I	LA 4
	LA 7
	LA 9
	LA 13
	LA 15
	HR 2
	HR 11
	PR 8
PRINCIP 2 DA SVOJIM POSLOVANJEM NE UČESTVUJU U KRŠENJU LJUDSKIH PRAVA.	HR 2
	HR 11
RADNA PRAVA	
PRINCIP 3 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU SLOBODU UDRUŽIVANJA I POTPUNU PRIMENU PRAVA NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE,	LA 4
	HR 2
PRINCIP 4 DA PODRŽAVAJU UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA,	HR 2
PRINCIP 5 UKIDANJE SVIH OBLIKA DEČIJEG RADA I	HR 2
PRINCIP 6 UKIDANJE DISKRIMINACIJE U POGLEDU ZAPOŠLJAVANJA I IZBORA ZANIMANJA.	LA 2
	LA 13
	LA 15
	HR 2
	HR 11
ŽIVOTNA SREDINA	
PRINCIP 7 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA ODGOVORNO PODRŽAVAJU PRINCIP PREDOSTROŽNOSTI U ODNOSU NA IZAZOVE ŽIVOTNE SREDINE,	EN 30
PRINCIP 8 PROMOVISANJE PROJEKATA VEĆE ODGOVORNOSTI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI I	EN 4
	EN 5
	EN 8
	EN 16
	EN 22
	EN 30
	PR 3
PRINCIP 9 UPOTREBU I RAZVOJ TEHNOLOGIJA NEŠKODLJIVIH ZA ŽIVOTNU SREDINU.	EN 5
	EN 30
ANTIKORUPCIJA	
PRINCIP 10 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA SE BORE PROTIV SVIH OBLIKA KORUPCIJE, UKLJUČUJUĆI I IZNUDU I PODMIĆIVANJE.	NIJE ODGOVORENO (SO2-6)*

Napomene:

*Princip 10 – iako nije odgovoreno ni na jedan indikator od so 2 do so 6, tema antikorupcije je postavljena kao jedan od strateških prioriteta u erste banci (više o antikorupciji pogledajte na strani 19 ovog izveštaja)

**Pojedini GRI indikatori na koje je banka odgovorila u DOP izveštaju za 2012. godinu nisu prepoznati među obaveznim zahtevima GDUN za izradu izveštaja o napretku: EC 1, LA 1, LA 10, LA 11, LA 12, SO 1, PR 5, PR 6. Banka je odgovorila u potpunosti i na dva indikatora iz finansijskog dodatka FS 14 i FS 16.

Granice i principi izveštavanja

Pri izradi Izveštaja, Erste Banka je nastojala da predstavi svoju društvenu opredeljenost, motivaciju i ciljeve, kao i konkretne aktivnosti i rezultate na polju društvene odgovornosti. Gde god je bilo moguće u opisu uticaja koje poslovanje Banke ima na društvo i prirodnu sredinu, kvalitativne informacije dopunjene su kvantitativnima. U zavisnosti od njihove dostupnosti, određeni podaci odnose se na dva najznačajnija lokaliteta Banke, centrale u Beogradu i Novom Sadu, dok drugi podaci obuhvataju i sve filijale Erste Banke širom Srbije. Ostale članice Erste Grupe u Srbiji (strana 8) nisu obuhvaćene ovim izveštajem.

Ovogodišnji Izveštaj predstavlja značajan iskorak u tom smislu što su, u skladu sa potencijalnim uticajima, granice Izveštaja proširene tako da po prvi put obuhvataju informacije koje se odnose na dobavljački lanac Banke, što je pomak u odnosu na dosadašnje razumevanje i praćenje direktnih i indirektnih uticaja našeg poslovanja.

PRINCIPI IZVEŠTAVANJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2012. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
<p>U OKVIRU PROCESA IZRADA NOVE DOP STRATEGIJE, REDEFINISANE SU I TEME OD STRATEŠKOG ZNAČAJA ZA NAŠU BANKU I PRIORITETNE ZA NAŠE STEJKHOLDERE, ČIJA MATERIJALNOST PREDSTAVLJA OSNOVU ZA NJIHOVU ZASTUPLJENOST U IZVEŠTAJU.</p>	<p>RELEVANTNE OBLASTI I TEME U FOKUSU NASTALE SU KAO REZULTAT KONTINUIRANOG DIJALOGA SA INTERNIM I EKSTERNIM STEJKHOLDERIMA ČIJA JE UKLJUČENOST NEIZOSTAVNI ELEMENT SVAKOG STRATEŠKOG KORAKA BANKE.</p>
<p>ERSTE BANKA RAZVIJA I PREDSTAVLJA SVOJE AKTIVNOSTI UVEK UZIMAJUĆI U OBZIR ŠIRI KONTEKST ODRŽIVOSTI.</p>	<p>UPOREĐIVANJE PRIORITETNIH ASPEKATA IZVEŠTAVANJA SA SUBJEKTOM O KOME SE IZVEŠTAVA I VREMENSKOM PERIODU NA KOJI SE IZVEŠTAJ ODNOSI DAJE POTPUNOST IZVEŠTAJU.</p>
<p>DA BISMO POSTIGLI URAVNOTEŽENOST, U IZVEŠTAJU SMO PREDSTAVILI KAKO POZITIVNE, TAKO I NEGATIVNE ASPEKTE I UTICAJE BANKE NA ODRŽIVOST.</p>	<p>IZVEŠTAVANJEM PREMA GLOBALNO PRIZNATOM KONCEPTUALNOM OKVIRU GRI OMOGUĆAVAMO UPOREĐIVOST NAPRETKA KOJI OSTVARUJEMO U ODNOSU NA PRETHODNE PERIODE IZVEŠTAVANJA, I U ODNOSU NA DRUGE KOMPANIJE IZ ISTOG ILI DRUGIH SEKTORA.</p>
<p>ERSTE BANKA GARANTUJE TAČNOST SVIH INFORMACIJA NAVEDENIH U IZVEŠTAJU I NASTOJI DA IZ GODINE U GODINU UNAPREDI SISTEME ZA PRIKUPLJANJE I ANALIZU PODATAKA.</p>	<p>DINAMIKA GODIŠNJEG OBJAVLJIVANJA IZVEŠTAJA POSTOJI OD 2008. GODINE I PRATI OBJAVLJIVANJE GODIŠNJEG FINANSIJSKOG IZVEŠTAJA – ČIME ERSTE BANKA OSIGURAVA BLAGOVREMENOST I DOSLEDNOST U OBJAVLJIVANJU PODATAKA.</p>
<p>PREGLEDNIM PREDSTAVLJANJEM INFORMACIJA NA NIVOU SADRŽAJA I DIZAJNA, NASTOJALI SMO DA POSTIGNEMO JASNOST I RAZUMLJIVOST IZVEŠTAJA ZA SVE NAŠE ČITAOCE.</p>	<p>OSLANJAJUĆI SE NA MEĐUNARODNO PRIZNATE METODOLOGIJE I STANDARDE, KAO I NA GLOBALNE SMERNICE ERSTE GRUPE, ERSTE BANK A. D. NOVI SAD GARANTUJE POUZDANOST INFORMACIJA NAVEDENIH U IZVEŠTAJU.</p>

Relevantnost Izveštaja i materijalnost

Kao i prethodnih godina, prilikom izrade Izveštaja našli smo se u istoj situaciji: nedovoljan broj strana za mnogobrojne aktivnosti kojima je 2012. godina bila ispunjena. Zato je najviše prostora unutar Izveštaja posvećeno onim oblastima i temama koje su definisane kao relevantne za našu kompaniju, kao i za naše primarne stejkholdere (strane 12–13). Izveštaj je koncipiran prema potrebama i očekivanjima ključnih zainteresovanih strana Erste Banke, tako da pruži potpuno jasan uvid u sve aspekte poslovanja kompanije sa fokusom na onim temama koje su za njih od najveće važnosti.

Ključni koraci za identifikovanje relevantnih tema i onih pitanja koja su prioriteta kako za Erste Banku, tako i za njene ključne stejkholdere, sprovedeni su tokom procesa izrade nove DOP strategije Erste Banke za period od tri godine – **situaciona analiza, analiza dosadašnjih rezultata Erste Banke u oblasti društveno odgovornog poslovanja i analiza stejkholdera.**

Proces izrade nove DOP strategije i analiza stejkholdera

Proces izrade nove DOP strategije trajao je više od šest meseci i razvijao se u nekoliko faza:

- **I FAZA:** revizija stare DOP strategije (Smart kolektiv, 2011).
- **II FAZA:** desk analiza relevantnih izvora: situaciona analiza, posebno analiza trendova u bankarskom sektoru u Srbiji i inostranstvu i evaluacija dosadašnjih rezultata Banke u oblasti DOP-a (Smart kolektiv, 2012).
- **III FAZA:** istraživanje stavova internih i eksternih stejkholdera putem upitnika i dubinskih intervjua (CESID, 2012).
- **IV FAZA:** fokus grupe u kojima su učestvovali zaposleni iz različitih sektora Erste Banke kako bi se dobili njihovi inputi u vezi s temama i programima predloženim Strategijom, posebno u vezi sa operativnim planovima za implementaciju u aspektima koji su povezani sa njihovom pozicijom ili sektorom u kome rade. Održano je ukupno osam fokus grupa, u kojima su učestvovali predstavnici čak 18 sektora i jedinica u okviru Erste Banke (Smart kolektiv, 2012).
- **VI FAZA:** finalizacija dokumenta i njegovo usvajanje.

Na ovaj način definisan je OKVIR društveno odgovornog poslovanja Erste Banke koji se sastoji od OBLASTI, TEMA U FOKUSU i DRUGIH PRIORITETNIH TEMA, i pripadajućih PROGRAMA.

Strategija društveno odgovornog poslovanja Erste Banke za period 2012–2014. godine sprovodi se preko pet osnovnih oblasti, kako je koncipiran i sam Izveštaj:

- **Korporativno upravljanje**
- **Odgovornost prema klijentima**
- **Odgovornost u radnom okruženju**
- **Odgovornost prema lokalnim zajednicama**
- **Odgovornost prema životnoj sredini**

Stejkholderi (engl. stakeholders, zainteresovane strane) su pojedinci, grupe, organizacije ili institucije za koje je razumno očekivati da će u značajnoj meri biti pogođeni delatnostima, proizvodima i/ili uslugama kompanije, ili da će uticati na sposobnost kompanije da uspešno sprovede svoje strategije i postigne svoje ciljeve.

Kvalitetno uključivanje stejkholdera doprinosi održivom društvenom razvoju tako što daje priliku relevantnim zainteresovanim stranama da učestvuju u procesu donošenja odluka; omogućava bolje upravljanje rizikom i negovanje reputacije; omogućava sinergiju resursa kao što su znanje, tehnologija, novac, ljudski resursi u rešavanju problema i dostizanju ciljeva koje pojedinačne organizacije ne bi mogle da postignu; omogućava razumevanje složenog društvenog okruženja; omogućava učenje od zainteresovanih strana, poboljšavajući tako procese rada i proizvode; obaveštava i edukuje zainteresovane strane o temama od značaja za kompaniju i za društvo; kreira odnose zasnovane na poverenju i transparentnosti.

Pri identifikaciji stejkholdera Erste Banke korišćeni su principi **Standarda AA1000SE:** stepen zavisnosti, odgovornost, nivo intenziteta, uticaj, različite perspektive. Mapu stejkholdera Erste Banke pogledajte na stranama 12–13.

Teme u fokusu (strane 11 i 14–15) za svaku od oblasti definisane u skladu sa najvećim uticajima, a samim tim i najvećim/primarnim odgovornostima Banke. U odnosu na prošlogodišnji Izveštaj, a kao odgovor na potrebu za što transparentnijim praksama upravljanja, kao zasebna strateška celina uvedena je tema korporativnog upravljanja, sa posebnim fokusom na upravljanje održivošću. Još jedna nova strateška oblast nastala kao rezultat analize stejkholdera jeste odgovornost prema životnoj sredini. Bez obzira na relativno mali uticaj koje poslovanje Banke ima na životnu sredinu, stavovi internih i eksternih stejkholdera u ovom pitanju su se poklopili u tom smislu da i jedni i drugi u ovoj oblasti vide prostor za unapređenje i mogućnost za još veći doprinos Banke.

Tehnike merenja i izračunavanja

Predstavnici svih sektora u Banci radili su na prikupljanju informacija potrebnih za izradu ovog Izveštaja, koristeći interne metode praćenja rezultata i izveštavanja u svojim sektorima. Služba komunikacija u saradnji sa partnerom Smart kolektivom, objedinila je sve dobijene podatke i sačinila Izveštaj. Izveštaj je unapređen i prema savetima međunarodnih stručnih konsultanta za DOP. Svi finansijski podaci povezani s poslovanjem kompanije predstavljeni su na osnovu nekonsolidovanog finansijskog izveštaja za 2012. godinu.

GRI INDEKS	STRANA		STRANA		STRANA
1. STRATEGIJA I ANALIZA		3. PARAMETRI IZVEŠTAJA			
1.1. UVODNA REČ GENERALNOG DIREKTORA	2, 3	3.1. PERIOD IZVEŠTAVANJA	4	4.10. KAKO SE EVALUIRA RAD BORDA	23
		3.2. DATUM PRETHODNOG IZVEŠTAJA	4	OBAVEZE PREMA SPOLJNIM INICIJATIVAMA	
		3.3. CIKLUS IZVEŠTAVANJA	4	4.11. UPRAVLJANJE RIZICIMA	16, 19
		3.4. KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	4	4.12. PRIVRŽENOST EKSTERNO RAZVIJENIM PRINCIPIMA	24, 72–74
		3.5. METODOLOGIJA IZRADE IZVEŠTAJA, MATERIJALNOST I ODREĐIVANJE SADRŽAJA	4, 72, 76	4.13. ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	24
		3.6. GRANICE IZVEŠTAJA	75	UKLJUČENOST STEJKHOLDERA	
1.2. STRATEŠKI PRISTUP, KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U KONTEKSTU ODRŽIVOSTI; TABELA CILJEVA	10–11, 14–16	3.7. RELEVANTNOST IZVEŠTAJA	76	4.14. LISTA UKLJUČENIH STEJKHOLDERA	12–13
		3.8. PRINCIPI IZVEŠTAJA	75	4.15. PROCES ZA DEFINISANJE STEJKHOLDERA	12, 76
		3.9. TEHNIKE MERENJA I IZRAČUNAVANJA	77	4.16. PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA	12, 76
		3.10. MATRICA MATERIJALNOSTI	11, 75–77	4.17. GLAVNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI	11, 76–77
		3.11. IZMENE U ODNOSU NA PRETHODNI IZVEŠTAJ KOJE SE TIČU GRANICA, OPŠIRNOSTI ILI METODA MERENJA	72, 75–77		
		3.12. VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	/		
2. PROFIL KOMPANIJE		4. UPRAVLJANJE, OBAVEZE I UKLJUČENOST STEJKHOLDERA			
2.1. NAZIV KOMPANIJE	8	UPRAVLJANJE			
2.2. OSNOVNI BRENDOVI, PROIZVODI, USLUGE	8	4.1. UPRAVLJAČKA STRUKTURA, MANDAT I SASTAV NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA I NJEGOVIH ODBORA	20–22	GRI INDEKS	78–82
2.3. OPERATIVNA STRUKTURA	21	4.2. PROCENAT ŽENA U UPRAVLJAČKIM TELIMA	20	GRI OBLASTI I INDIKATORI	79–82
2.4. LOKACIJA CENTRALE KOMPANIJE	8	4.3. UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNICA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	20, 22	UPOREDNA TABELA GDUN I GRI	74
2.5. BROJ ZEMALJA U KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	7, 8	4.4. KAKO ZAPOSLENI I AKCIONARI KOMUNICIRAJU SA NAJVIŠIM UPRAVLJAČKIM TELIMA	23	TABELA GRI NIVOA	72
2.6. PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA	8	4.5. POVEZANOST IZMEĐU NADOKNADA ZA BORD I VIŠI MENADŽMENT I PERFORMANSI KOMPANIJE	22		
2.7. TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	8	4.6. SUKOBI INTERESA	22		
2.8. VELIČINA KOMPANIJE	8	4.7. PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA	22		
2.9. ZNAČAJNE PROMENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA	7, 8	4.8. POLITIKE I STRATEGIJE	14, 15, 16		
2.10. NAGRADE PRIMLJENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA	35, 38, 51	4.9. KAKO NADZORNI ORGAN KONTROLIŠE UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU	9, 21		

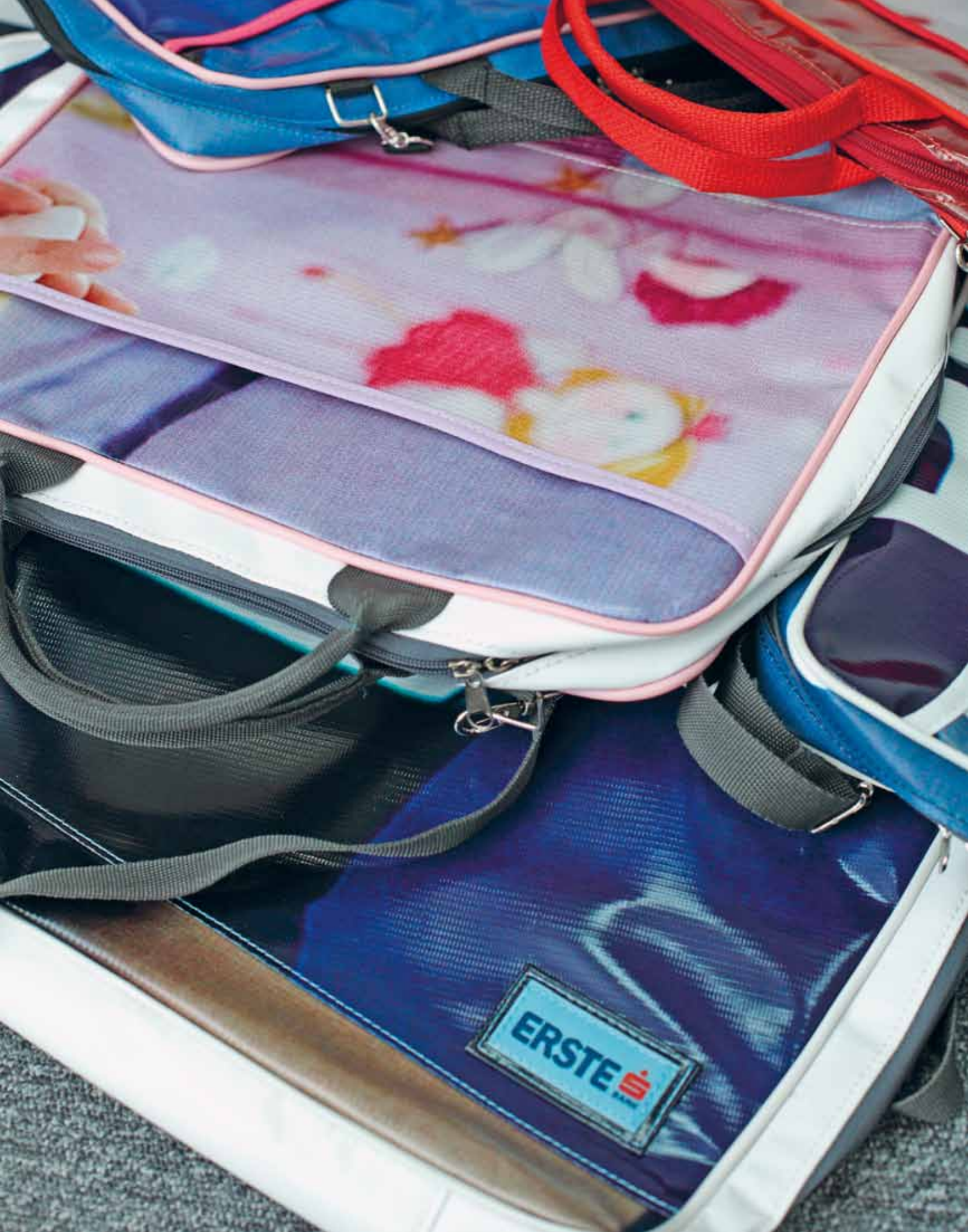
NIVOI ISPUNJENOSTI INDIKATORA PREMA GRI-JU
● U POTPUNOSTI ISPUNJEN
▸ DELIMIČNO ISPUNJEN
○ NIJE ISPUNJEN
* PLAVOM BOJOM SU OZNAČENA DVA INDIKATORA IZ SEKTORSKOG DODATKA ZA FINANSIJSKI SEKTOR FS14 I FS16

GRI OBLASTI I INDIKATORI		2011. GODINA	2012. GODINA	NIVO ISPUNJENOSTI	STRANA
EKONOMSKE PERFORMANSE PRISTUP UPRAVLJANJU					8, 9
EC1 C DIREKTNA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST U 000 RSD	UKUPNI PRIHODI	5.321.896	6.075.753	●	79
	UKUPNI RASHODI	3.440.896	3.796.541		
	OPERATIVNI RASHODI	1.478.896	1.632.128		
	RASHODI U VEZI SA ZAPOSLENIMA	1.762.104	1.930.708		
	RASHODI U VEZI SA OBEZBEĐIVANJEM KAPITALA	/	/		
	RASHODI U VEZI SA OBAVEZAMA PREMA DRŽAVI	/	/		
	TROŠKOVI AMORTIZACIJE	172.440	211.830		
	RASHODI U VEZI SA ZAJEDNICOM	27.456	21.875		
ŽIVOTNA SREDINA PRISTUP UPRAVLJANJU					66, 14–15
EN 4 C INDIREKTNA POTROŠNJA ENERGIJE PREMA PRIMARNOM IZVORU ENERGIJE U GJ	UKUPNA KOLIČINA UTROŠENE INDIREKTNE ENERGIJE PREMA NEOBNOVLJIVIM IZVORIMA	○	19.344,86	●	67
	UKUPNA KOLIČINA PRIMARNE ENERGIJE		70.720		
	* BANKA KORISTI SAMO NEOBNOVLJIVE IZVORE ENERGIJE (ELEKTRIČNA ENERGIJA, GREJANJE I HLAĐENJE) ** UKUPNA KOLIČINA PRIMARNE ENERGIJE IZRAČUNATA JE NA OSNOVU Približne procene				
EN 5 ADD UŠTEDA ENERGIJE USLED SMANJENE UPOTREBE I POVEĆANJA ENERGETSKE EFIKASNOSTI U GJ	UKUPNA UŠTEDA ENERGIJE	○	3.060	●	68
EN 8 C UKUPNA POTROŠNJA VODE, PREMA IZVORU U m³	UKUPNA POTROŠNJA VODE IZ GRADSKOG VODOVODA	○	9.735	●	67
EN 16 C UKUPNE DIREKTNE I INDIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE PO TEŽINI (CO₂) U t/a CO₂eq	UKUPNE EMISIJE CO ₂	○	4.405	●	67
	* BANKA IMA SAMO INDIREKTNE EMISIJE CO ₂ , JER NE POSEDUJE I NE KONTROLIŠE IZVORE DIREKTNIH EMISIJA				
EN 22 C UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U t	UKUPNA KOLIČINA OTPADA	○	30,603	●	67
	UKUPNA KOLIČINA RECIKLIRANOG OTPADA		30,603		
	* NAVEDENA KOLIČINA ODNOSI SE NA PAPIR, ELEKTRONSKI OTPAD, TONER KASETE, PET. O OSTALIM VRSTAMA OTPADA BANKA NE VODI EVIDENCIJU				
EN 30 ADD UKUPNI TROŠKOVI I ULAGANJA U ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE PREMA VRSTI U RSD	UKUPNI TROŠKOVI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE	23.555.926,52	27.875.017	●	67

RADNA PRAVA I ZAPOSLENI PRISTUP UPRAVLJANJU						26, 14-15	
LA 1 C UKUPNA RADNA SNAGA	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	988		993		●	27
	UKUPAN BROJ TREĆIH LICA	166		31			
	UKUPAN BROJ RADNO ANGAŽOVANIH	1154		1024			
	BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA	NA ODREĐENO	NA NEODREĐENO	NA ODREĐENO	NA NEODREĐENO		
	BEOGRAD	12	251	8	272		
	NOVI SAD	17	434	29	282		
	OSTALO	9	265	9	393		
	BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPU ZAPOSLENJA	PUNO RADNO VREME	SKRAĆENO RADNO VREME	PUNO RADNO VREME	SKRAĆENO RADNO VREME		
	BEOGRAD	262	1	278	2		
	NOVI SAD	450	1	309	2		
	OSTALO	271	3	402	0		
LA 2 C UKUPAN BROJ I STOPA FLUKTUACIJE ZAPOSLENIH	UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH			74		●	27
	UKUPAN BROJ OSOBA KOJE SU NAPUSTILE KOMPANIJU	○		69			
	STOPA FLUKTUACIJE ZAPOSLENIH			6,97%			
	*STOPA FLUKTUACIJE IZRAČUNATA JE PREMA FORMULI: (BROJ ZAPOSLENIH KOJI JE NAPUSTIO KOMPANIJU/PROSEČAN BROJ ZAPOSLENIH U PERIODU IZVEŠTAVANJA) × 100						
LA 4 C PROCENAT ZAPOSLENIH OBUHVAĆENIH KOLEKTIVNIM UGOVOROM	PROCENAT OD UKUPNOG BROJA ZAPOSLENIH KOJI SU OBUHVAĆENI KOLEKTIVNIM UGOVOROM	100%		100%		●	33
LA 7 C STOPA POVREDA, PROFESIONALNIH BOLESTI, IZGUBLJENIH DANA I IZOSTAJANJA I BROJ SMRTNIH SLUČAJEVA POVEZANIH SA NESREĆAMA NA RADU PREMA REGIJI	STOPA POVREDA			0,5		●	32
	STOPA IZGUBLJENIH DANA	○		5,59			
	STOPA IZOSTAJANJA SA POSLA			2,3%			
	*U PERIODU IZVEŠTAVANJA NIJE BILO PROFESIONALNIH OBOLJENJA, NI NESREĆA SA FATALNIM ISHODOM						
LA 9 ADD ZDRAVSTVENA I SIGURNOSNA PITANJA OBUHVAĆENA FORMALNIM SPORAZUMIMA SA SINDIKATIMA	KOLEKTIVNIM UGOVOROM SA SINDIKATOM OBUHVAĆENA SU I ZDRAVSTVENA I SIGURNOSNA PITANJA	○		DA		●	33
LA 10 C UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZA RUKOVODIOCE	5.549,28		3.538		●	28
	UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZA NERUKOVODIOCE	16.052,72		14.939			
	PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PO ZAPOSLENOM ZA RUKOVODIOCE	34,04		20,811			
	PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PO ZAPOSLENOM ZA NERUKOVODIOCE	19,46		6,693			
	UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA POLU	MUŠKARCI 5.906,5	ŽENE 15.695,5	MUŠKARCI 5.388	ŽENE 13.089		
	PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PREMA POLU	MUŠKARCI 20,95	ŽENE 22,23	MUŠKARCI 19,24	ŽENE 18,38		

LA 11 ADD PROGRAMI ZA STICANJE VEŠTINA I UČENJE TOKOM CELOG ŽIVOTNOG VEKA KOJIMA SE RAZVIJA STALNA MOGUĆNOST ZAPOSŁJAVANJA ZAPOSLENIH I KOJI IM POMAŽU U USPEŠNOM OKONČANJU RADNOG VEKA	PROGRAMI OBUKE ILI POMOĆI ZAPOSLENIIMA U UNAPREĐENJU VEŠTINA	○	DA		●	28
	PRELAZNI PROGRAMI POMOĆI ČIJA JE SVRHA PRUŽANJE POMOĆI ZAPOSLENIIMA KOJI ODLAZE U PENZIJU ILI IM JE PRESTAO RADNI ODNOS		NE			
LA 12 ADD PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	PROCENAT OD UKUPNOG BROJA ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	93,4%	100%		●	28
LA 13 C SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH PO KATEGORIJAMA, PREMA POLU, STAROSNOJ DOBI, PRIPADNOSTI MANJINSKIM GRUPAMA I DRUGIM POKAZATELJIMA RAZNOLIKOSTI	PROCENAT ZAPOSLENIH PREMA POLU	○	MUŠKARCI 28%	ŽENE 72%	●	20
	PROCENAT ZAPOSLENIH PREMA STAROSNOJ DOBI		ISPOD 30 GODINA: 13% 30–50 GODINA: 61% IZNAD 50 GODINA: 26%			
	PROCENAT ČLANOVA UPRAVLJAČKIH TELA PREMA POLU		MUŠKARCI 33,3%	ŽENE 66.7%		
	PROCENAT ČLANOVA UPRAVLJAČKIH TELA PREMA STAROSNOJ DOBI		30–50 GODINA: 100%			
LA 15 C POVRATAK NA POSAO I STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA, PREMA POLU	BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU ISKORISTILI PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO	○	40		●	34
	STOPA POVRATKA NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA		85%			
	STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU 12 MESECI PO POVRATKU NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA		100%			
* DETALJNIJE: STRANA 34						
LJUDSKA PRAVA PRISTUP UPRAVLJANJU						16, 14–15
HR 2 C PROCENAT ZNAČAJNIH DOBAVLJAČA I PODUGOVARAČA PODVRGnutIH ANALITIČKOM PREGLEDU (SCREENING) S OBZIROM NA LJUDSKA PRAVA I PREDUZETE MERE	PROCENAT ZNAČAJNIH DOBAVLJAČA I PODUGOVARAČA SA KOJIMA SE VRŠI PROVERA USKLAĐENOSTI SA LJUDSKIM PRAVIMA	○	6%		●	18
	PROCENAT UGOVORA SA ZNAČAJNIM DOBAVLJAČIMA I PODUGOVARAČIMA KOJI SU RASKINUTI ZBOG KRŠENJA LJUDSKIH PRAVA		0%			
HR 11 C BROJ ŽALBI U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA KOJE SU PODNETE, PRIHVAĆENE KAO OSNOVANE I REŠENE PUTEM FORMALNIH ŽALBENIH MECHANIZAMA	UKUPAN BROJ PODNETIH ŽALBI	○	2		●	33
	UKUPAN BROJ OSNOVANIH ŽALBI		0			
	* UKUPAN BROJ ŽALBI SE ODNOSI NA ŽALBE KOJE SU PODNETE OD ZAPOSLENIH I PRIKUPLJENE PUTEM INTERNOG ŽALBENOG MECHANIZMA ANTIMOBING SAVETOVALIŠTA BANKE					

LOKALNA ZAJEDNICA PRISTUP UPRAVLJANJU					52, 14–15
SO 1 C PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/ AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	DA	DA	●	52
	PROCENAT LOKALITETA NA KOJIMA SE NAVEDENE INICIJATIVE SPROVODE	100%	100%		
FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA	PROCENAT OD UKUPNOG BROJA FILIJALA PRILAGOĐENIH OSOBAMA SA INVALIDITETOM	○	22,4%	●	40
ODGOVORNOST ZA PROIZVOD PRISTUP UPRAVLJANJU					39, 14–15
PR 3 C VRSTA PODATAKA O PROIZVODU/ USLUZI DEFINISANIH KOMPANIJSKIM PRAVILIMA I PROCEDURAMA I PROCENAT ZNAČAJNIH PROIZVODA I USLUGA PODLOŽNIH TAKVIM INFORMATIVNIM ZAHTEVIMA	PRAVILA I PROCEDURE ZA ADEKVATNO INFORMISANJE KLIJENATA O PROIZVODIMA /USLUGAMA	DA	DA	●	49
	PROCENAT PROIZVODA KOJI PODLEŽU TIM PROCEDURAMA	100%	100%		
	* PODACI SE ODOSE NA DEPOZITNE I KREDITNE PROIZVODE, KOJI SU MEĐU NAJZASTUPLJENIJIM PROIZVODIMA BANKE				
FS 16 C INICIJATIVE ZA POBOLJŠANJE FINANSIJSKE PISMENOSTI PREMA TIPU KORISNIKA	INICIJATIVE FINANSIJSKOG OPISMENJAVANJA KOJE SE ODNOSE NA FINANSIJSKO PLANIRANJE I UPRAVLJANJE FINANSIJAMA, USMERENE NA KLIJENTE ILI DRUGE GRUPE ILI ZAJEDNICU	○	DA	●	40– 41
PR 5 ADD PRAKSE VEZANE ZA ZADOVOLJSTVO KUPACA, UKLJUČUJUĆI REZULTATE ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA KUPACA	KOMPANIJA SPROVODI REDOVNO ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KLIJENATA	DA	DA	●	44– 45
PR 6 C PROGRAMI ZA POŠTOVANJE ZAKONA, STANDARDA I DOBROVOLJNIH KODEKSA KOJI SE ODOSE NA MARKETINŠKE KOMUNIKACIJE, UKLJUČUJUĆI OGLAŠAVANJE, PROMOCIJE I SPONZORSTVA	KOMPANIJA POSLUJE U SKLADU SA ZAKONSKIM OKVIROM I INTERNIM STANDARDIMA U OBLASTI MARKETINŠKIH KOMUNIKACIJA	DA	DA	●	48
PR 8 ADD UKUPAN BROJ OSNOVNIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	UKUPAN BROJ PODNETIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA	0	1	●	48
	UKUPAN BROJ OSNOVNIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA	0	0		
	UKUPAN BROJ ŽALBI U VEZI SA GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	0	0		



ERSTE 

Banka – to su ljudi!
Erste Bank a. d. Novi Sad
Izveštaj o društveno odgovornom
poslovanju za 2012. godinu

Glavni i odgovorni urednik

Andrea Brbaklić

Urednik

Sonja Konakov Svirčev

Redakcija

Mirjana Šakić

Ana Devetak

Milica Šarčanski

Vladimir Todorović

Kontakti redakcije

dop@erstebank.rs

Erste Bank a.d. Novi Sad

Služba komunikacija

Narodnog fronta 23d

21000 Novi Sad

Partner

Smart Kolektiv

Lektura

Marija Lazović

Dizajn

Andrej Dolinka

Tiraž 1150

Štampa

Stojkov, Novi Sad



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 ... godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad ; glavni i odgovorni urednik Andrea Brbaklić. – 2008– . – Novi Sad : Erste Bank, 2009- . – Ilustr. ; 28cm

Godišnje.

ISSN 2334-8585 = Banka to su ljudi

COBISS.SR-ID 277403655



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



Pozivamo Vas da svoje komentare, predloge, sugestije i pitanja na temu društveno odgovornog poslovanja Erste Banke u Srbiji pošaljete na:
dop@erstebank.rs ili
Erste Bank a. d. Novi Sad
Služba komunikacija
Narodnog fronta 23d
21000 Novi Sad

