



# BANKA TO SU LJUDI!

ISSN 2334-8585

---

**ERSTE BANK A. D. NOVI SAD /  
IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2013. GODINU**

---

**ERSTE**   
Bank



# SADRŽAJ

**Uvodna reč (Slavko Carić)**

**Uvodna reč (Andrea Brbakić)**

**Kako čitati ovaj Izveštaj?**

**Profil kompanije**

**Erste Grupa – Društvena odgovornost kao deo identiteta**

**Erste Banka u Srbiji – Zvanična potvrda uspešnog poslovanja**

**Strateški pristup DOP-u – Puna primena strategije**

**Dobro korporativno upravljanje**

**Naši ljudi**

**Odgovorni prema klijentima**

**Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo**

**Odgovorno prema životnoj sredini**

**O Izveštaju**

**GRI indeks i GRI indikatori**

2

3

5

8

8

11

13

28

42


56

69

84

92

98



**BANKA —  
TO SU  
LJUDI!**

---

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju  
za 2013. godinu

---





# Uvodna reč SLAVKO CARIĆ

PRESEDNIK IZVRŠNOG ODBORA ERSTE BANK A. D. NOVI SAD

Drage kolege i prijatelji,

Kriza s kojom se poslednjih nekoliko godina suočavamo opravdano je dovela u pitanje mnoga uverenja savremenog društva u kome se održivost dugo smatrala sporednim – ili u najboljem slučaju dodatnim – elementom poslovanja. Ono što je, usled novih okolnosti, postalo evidentno jeste da ekonomski napredak mora biti usklađen sa zdravim društvenim i prirodnim okruženjem. Pored toga što svojim poslovanjem nastojimo da podstičemo ekonomski rast i razvoj, kao odgovorna finansijska institucija imamo mogućnost da utičemo i na druge globalne ciljeve održivog razvoja, zbog čega se uvećava i naša odgovornost za stalno praćenje i minimiziranje negativnih efekata naših aktivnosti.

Ova odgovornost dobija novu dimenziju u našem nacionalnom kontekstu, gde smo usled nasleđenih unutrašnjih faktora suočeni sa specifičnim ekonomskim i društvenim izazovima. Erste Banka se od samog početka poslovanja u Srbiji vodila principom da društvena odgovornost i poslovni uspeh idu zajedno. Ulažući napore da inkorporiramo društvenu

odgovornost u naše poslovne procese, uspeli smo da povežemo nefinansijski učinak s biznis strategijom i fokus usmerimo na one faktore koji utiču na stvaranje dugoročnih vrednosti, kako za našu Banku i sve naše stejkholdere tako i za društvo u celini. Transparentnost je od samog početka bila integralni deo tog procesa, a nastojimo da je svake godine unapređujemo podizanjem stepena izveštavanja uvođenjem dodatnih indikatora prema GRI principima.

Verujemo da nam je strateška orijentacija koju gradimo od usvajanja prve Strategije društveno odgovornog poslovanja 2009. godine, pomogla da, i u izazovnim vremenima, sačuvamo poverenje svojih klijenata, zaposlenih, poslovnih partnera i saradnika, kao i šire zajednice. Tome doprinosi i činjenica da kontinuirano učestvujemo u javnim diskusijama, ukazujući na značaj dijaloga i razmene iskustava između svih tri sektora, kao i da pružamo stalnu podršku profesionalnim i strukovnim udruženjima, inicijativama i udruženjima koja promovišu društvenu odgovornost i održivo poslovanje poput Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN) i Foruma poslovnih lidera (FPL).

Kada je reč o novoj Strategiji društveno odgovornog poslovanja 2012–2014. godine, nastojali smo da i u turbulentnom poslovnom i društvenom okruženju ostanemo dosledni u njenoj implementaciji. Imajući jasnu sliku o tome šta je postignuto, ali i gde postoji prostor za unapređenja, ponosno možemo da se osvrnemo na godinu iza nas i predstavimo vam rezultate. Banka je, kao direktan doprinos održivosti, nastavila da podržava razvoj mikropreduzetništva i socijalnog preduzetništva:

zajedno sa partnerima smo predstavili Vodič za pokretanje socijalnog preduzeća – Biznis po meri čoveka, a kroz Superstep smo pomogli da se desetoro mladih samozaposli pokretanjem sopstvenog biznisa kreditiranjem u ukupnom iznosu od 2,45 miliona dinara. Nastavili smo da ulažemo u obnovljive izvore energije i šesnaest miliona evra je iz EIB-ove linije uloženo upravo u nove projekte iz ove oblasti. Unapredili smo i sistem „zelenih nabavki“, kao i prakse odgovornog investiranja usvajanjem novih politika i pravila. Politika odgovornog finansiranja zajedno s Politikom zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, koje smo usvojili, svedoče o suštinskom opredeljenju Banke da identifikaciju socioekoloških rizika posmatra kao sastavni deo uobičajenih sistema procene i upravljanja rizicima. Uzimajući u obzir ekonomske, društvene i ekološke rizike, Banka je oblikovala svoje proizvode tako da u potpunosti odgovaraju potrebama klijenata, ali i šire zajednice, čime je znatno doprinela promovisanju finansijske inkluzije i jednakih mogućnosti za sve građane.

Kao što ćete videti na stranicama koje su pred vama, i u prošloj godini smo nastojali da potvrdimo da je za postizanje održivosti neophodna vizija i strateški pristup da i u najvećim izazovima treba prepoznati mogućnosti i nova rešenja. Važno nam je i da realno sagledamo u celini svoj učinak i postignute rezultate, kako bismo postavili nove izazovne ciljeve koji će nas motivisati da i u budućnosti ostanemo posvećeni izgradnji održivog.

Srdačno,  
Slavko Carić



# Uvodna reč

## ANDREA BRBAKLIĆ

DIREKTORKA SLUŽBE KOMUNIKACIJA I SLUŽBE LJUDSKIH RESURSA

globalnim trendovima, pružio sveobuhvatnu sliku poslovanja Banke.

Strateški pravac da koncept društvene odgovornosti bude blisko i tesno povezan sa osnovnim poslovanjem Banke, postavili smo sa željom da naši proizvodi i usluge budu deo rešenja za neke od ključnih ekonomskih, društvenih i ekoloških izazova današnjice. U kontekstu ovih izazova, u bankarskom sektoru se sve veća pažnja posvećuje upravljanju rizicima: prepoznajući i procenjujući rizike, Banka istovremeno identifikuje i prilike koje nastaju kao posledica ubrzanog ekonomskog razvoja, demografskih i klimatskih promena, iz čega se rađaju novi pravci u kojima se razvija naš pristup društveno odgovornom poslovanju. Tako je Banka i 2013. nastavila sa razvojem i ponudom proizvoda i usluga koji su koncipirani sa posebnim društvenim i ekološkim ciljevima, kako bi doprinela finansijskoj inkluziji svojih mlađih i starijih sugrađana, kao i onih segmenata privrede kojima je pristup finansiranju teže dostupan – mikro, malim i srednjim preduzećima. Verujući da je suštinska dimenzija odgovornosti Banke kao investitora da svoje odluke o finansiranju zasniva na društvenim i ekološkim kriterijumima, napravili smo prve korake u ovom smeru usvajanjem Politike odgovornog finansiranja i Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, koje će u narednom periodu u sve većoj meri oblikovati naše svakodnevne aktivnosti i pristup poslovanju.

Poštovanje ljudskih prava Banka nastoji da promoviše na dva nivoa: uključivanjem u eksterne inicijative posvećene ovoj temi, poput Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, kao i u svom radnom okruženju. Poslednje istraživanje

angažovanosti zaposlenih, koje je sprovela Erste Grupa u 2013. godini, pokazuje visok nivo lojalnosti i zadovoljstva zaposlenih mogućnostima koje im Banka pruža u oblasti zapošljavanja, napredovanja, razvoja i edukacije – samo u toku prošle godine Banka je uložila 21,5 miliona dinara u razvoj i usavršavanje zaposlenih sa ukupno preko 11.000 sati obuke. U 2013. godini po prvi put su uvedeni i preventivni sistematski pregledi za sve zaposlene. Svojim dobrovoljnim uključivanjem u inicijative koje je Banka pokrenula u prethodnom periodu zaposleni su doprineli promovisanju kulture solidarnosti i filantropije koju negujemo – programom individualne filantropije zaposleni su prikupili skoro milion dinara, a klub volontera, koji čini 350 koleginica i kolega, uložio je 3.700 sati učestvujući u volonterskim akcijama širom Srbije. Posebno nam je drago da je entuzijazam i upornost Erste volontera prepoznala i javnost i izuzetno nam je drago što smo dobili Nagradu Forumu poslovnih lidera za Korporativno volontiranje.

Ljudska prava podjednako su važna i u odnosu prema dobavljačima, gde smo napravili značajan iskorak kada je reč o podizanju standarda u vezi sa održivošću u lancu vrednosti. Društveno odgovorni kriterijumi postali su deo standardnog upitnika za izbor dobavljača, a uvedene su i obavezne ugovorne klauzule u vezi sa poštovanjem ljudskih prava od naših dobavljača. Time smo pokazali da za našu Banku integrisani pristup DOP-u podrazumeva, takođe, etičke tržišne prakse, što pored ostalog znači prepoznavanje i praćenje direktnih, kao i indirektnih uticaja poslovanja, preko naših poslovnih aktivnosti, kao i aktivnosti naših partnera i saradnika.

Dragi prijatelji,

Zadovoljstvo nam je što smo objavljivanjem Izveštaja koji je pred vama još jednom pokazali svoju posvećenost transparentnosti i društvenoj odgovornosti, podstaknuti željom da budemo otvoreni prema svima onima koji su zainteresovani za naše poslovanje. Izveštaj je ogledalo naše Banke – ponosni smo na činjenicu što, proširivanjem primene GRI okvira, svake godine uspevamo da napravimo jedan korak dalje kada je reč o kvalitetu izveštavanja. Upravo to nas je motivisalo da uvedemo dodatne GRI indikatore posebno definisane za finansijski sektor. Izveštaj za nas predstavlja krunu svih napora koje ulažemo tokom godine, javni rezime naših rezultata, ali i poziv za predloge i sugestije za poboljšanje poslovanja kako bismo u narednom periodu postali još inovativniji, efikasniji, odgovorniji. I, što je najvažnije – omogućava nam da, prateći Strategiju društveno odgovornog poslovanja, definišemo ciljeve, prostor za unapređenja i adekvatne mehanizme praćenja i merenja svog učinka u ovoj oblasti. S vremenom je ovaj proces postajao sve razvijeniji, da bi danas, u skladu sa

Prethodnu, 2013. godinu, obeležila su usvajanja značajnih strateških smernica i dokumenata kojima smo postavili osnove za napredak kad je reč o održivosti. U narednoj godini očekuje nas revizija aktuelne Strategije društveno odgovornog poslovanja koja će biti povod da još jednom sa svim svojim zainteresovanim stranama razmenimo iskustva i saslušamo sugestije, kao što uvek činimo prilikom donošenja važnih strateških odluka. Suština svakog unapređenja jeste u tome da se pronadju bolji odgovori i rešenja za potrebe naših stejkholdera, prema kojima je usmereno naše poslovanje. Motivacija i volja da nastavimo u smeru za koji smo se opredelili proizlaze iz zadovoljstva naših stejkholdera, koji nas, kako pokazuju istraživanja njihovih stavova sprovedena za potrebe izrade aktuelne DOP strategije, prepoznaju kao odgovornog partnera.

Srdačno,  
Andrea Brbaklić



# KAKO ČITATI OVAJ IZVEŠTAJ?

Dosledna svom primarnom opredeljenju da stvara dodatnu vrednost za sve svoje zainteresovane strane, Erste Banka, kao i prethodnih pet godina, objavljuje svoj Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za proteklu 2013. godinu. U trenutku kada transparentnost dobija novi, suštinski značaj, namera Banke je da pokaže kako se DOP strategija efikasno može implementirati u sve oblasti poslovanja, ako se održivost posmatra kao integralni deo biznis strategije, sa ciljem da se postigne uravnoteženost između odgovornog i profitabilnog poslovanja.

Na ovom planu Banka je prethodnih godina mnogo toga uradila **duboko verujući u integrisani pristup održivosti, uvela je DOP prakse vezane za osnovno poslovanje, unapređujući posebno oblasti odgovornog investiranja i upravljanja socioekološkim rizicima u finansiranju; promovisući etičke proizvode i usluge, otvorila je vrata finansijskoj inkluziji i edukaciji,**

**a kao odgovoran učesnik u privrednom životu zemlje, na niz inovativnih načina doprinela je razvoju socijalnog preduzetništva i preduzetništva mladih, kao i promovisanju ljudskih prava u svim aspektima svog delovanja.** Iz tog razloga, izveštaj koji je pred vama nije samo predstavljanje realizovanih aktivnosti, već i pokazatelj stalne težnje Banke da dostigne sa svim nove nivoe društvene odgovornosti.

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

## Predstavnik biznis sektora

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

- *Finansijski rezultati i učešće u udruženim inicijativama: oblast 1 „Profil kompanije”, strana 8.*
- *Najveći uticaji, rizici i mogućnosti u oblasti održivosti: oblast 2 „Strateški pristup DOP-u”, strana 13.*
- *Dobro korporativno upravljanje: oblast 3 „Dobro korporativno upravljanje”, strana 28.*

## Kolega iz bankarskog sektora

Pogledajte kako Erste Banka razvija svoj pristup upravljanju rizicima, s posebnim osvrtom na socioekološke rizike i kako unapređuje svoje dobre tržišne prakse, posebno u vezi sa antikorupcijom i finansijskim zloupotrebama. Takođe, pročitajte više o aktivnom angažovanju Banke u sektorskim i drugim poslovnim i DOP udruženjima, kao i naprednim praksama u odnosu sa klijentima.

- *Najveći uticaji, rizici i mogućnosti u oblasti održivosti: oblast 2 „Strateški pristup DOP-u”, strana 13.*
- *Dobro korporativno upravljanje: oblast 3 „Dobro korporativno upravljanje”, strana 28.*
- *Učešće u udruženim inicijativama: oblast 1 „Profil kompanije”, strana 8.*
- *Oblast 5: „Odgovorni prema klijentima”, strana 56.*

## Zaposleni u Erste Banci

Pogledajte detaljnije o dobrim radnim praksama i mogućnostima koje Erste Banka pruža kao odgovoran poslodavac korporativnoj kulturi, internim komunikacijama, razvoju i obukama, aktivnostima sindikata i programu volontiranja.

- *Oblast 4: „Naši ljudi”, strana 42.*



## Klijent Banke

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

- Oblast 5 „Odgovorni prema klijentima”, strana 56.
- Finansijski rezultati: oblast 1 „Profil kompanije”, strana 8.
- DOP strategija i najveći uticaji, rizici i mogućnosti u oblasti održivosti: oblast 2 „Strateški pristup DOP-u”, strana 13.
- Dobro korporativno upravljanje: oblast 3 „Dobro korporativno upravljanje”, strana 28.

## Naš sugrađanin

Pogledajte na koji način Erste Banka doprinosi razvoju društvenog i zaštiti prirodnog okruženja, kao i kako Banka ostvaruje značajne uticaje na širi socioekonomski razvoj.

- Inicijative realizovane u lokalnim zajednicama: oblast 6 „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo”, strana 69.
- Inicijative za zaštitu životne sredine: oblast 7 „Odgovorni prema životnoj sredini”, strana 84.
- DOP strategija i najveći uticaji, rizici i mogućnosti u oblasti održivosti: oblast 2 „Strateški pristup DOP-u”, strana 13.

## Predstavnik javnog sektora

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

- Finansijski rezultati: oblast 1 „Profil kompanije”, strana 8.
- Najveći uticaji, rizici i mogućnosti u oblasti održivosti: oblast 2 „Strateški pristup DOP-u”, strana 13.
- Dobro korporativno upravljanje: oblast 3 „Dobro korporativno upravljanje”, strana 28.
- Oblast 5 „Odgovorni prema klijentima”, strana 56.

## Predstavnik poslovnog udruženja

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

- Finansijski rezultati i učešće u udruženim inicijativama: oblast 1 „Profil kompanije”, strana 8.
- Najveći uticaji, rizici i mogućnosti u oblasti održivosti: oblast 2 „Strateški pristup DOP-u”, strana 13.
- Dobro korporativno upravljanje: oblast 3 „Dobro korporativno upravljanje”, strana 28.

## Predstavnik medija

Pogledajte kako je Banka uskladila marketing strategiju sa principima odgovornog poslovanja i kako je unapredila eksterne komunikacije. Dodatno, pronaći ćete mnogo interesantnih tema značajnih za širu zajednicu, kao što je nagrada „Zelene ideje” za pojedince, udruženja i mala preduzeća za razvoj inovativnih preduzetničkih projekata zasnovanih na principima održivog razvoja. Za novinare, Banka je organizovala konkurs za najbolje priloge o procesu evropskih integracija u Srbiji.

- Oblast 5 „Odgovorni prema klijentima”, strana 56.

## Predstavnik nevladinog sektora

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

- Inicijative realizovane u lokalnim zajednicama: oblast 6 „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo”, strana 69.
- Inicijative za zaštitu životne sredine: oblast 7 „Odgovorni prema životnoj sredini”, strana 84.
- Odgovorno finansiranje: oblast 5 „Odgovorni prema klijentima”, strana 56.
- Volonterske aktivnosti: oblast 4: „Naši ljudi”, strana 42.





# 1 • PROFIL KOMPANIJE

## 1 • 1 Erste Grupa – Društvena odgovornost kao deo identiteta

Erste Grupa je nastala u Beču 1819. godine kao „Erste Österreichische Spar-Casse” – prva privatna štedionica osnovana s ciljem da postane finansijska institucija otvorena prema svima. Pokretačka motivacija za osnivanje štedionice bila je ideja da je ispunjenje ekonomskih ciljeva moguće samo u naprednim i stabilnim zajednicama. Njeni osnivači želeli su da omoguće ljudima sa niskim primanjima da dobiju bankovne račune, što do tada nije bilo moguće. Ova štedionica razvila se u Erste Grupu, a njen pravni naslednik je 2003. godine osnovana ERSTE Fondacija, koja je danas najveći pojedinačni akcionar Grupe.

Preko tri ključna programa: društveni razvoj, kultura i Evropa, ERSTE Fondacija je i danas posvećena idejama na kojima je zasnovana Erste Grupa: razvoj i ekspanzija civilnog društva u regionu promovisanjem poštovanja pojedinaca i društva. Više o aktivnostima ERSTE Fondacije u Srbiji u 2013. godini pročitajte na stranama 78–79.

### Strategija

Od kada je započela strateško širenje poslovanja sa stanovništvom na zemlje Centralne i Istočne Evrope (CIE), baza klijenata Erste Grupe povećala se zahvaljujući brojnim akvizicijama i organskom rastu sa 600.000 na 16,4 miliona. Danas ona održava poziciju jedne od najvećih finansijskih institucija u Centralnoj i Istočnoj Evropi kada je reč o broju klijenata i ukupnoj aktivni.

Osnovne delatnosti Grupe, pored tradicionalno snažnog segmenta rada sa fizičkim licima, uključuju savetodavne usluge i podršku za korporativne klijente u finansiranju, investicijama i pristupu međunarodnim tržištima kapitala, finansiranje javnog sektora i operacije na međubankarskom tržištu.

### Ukratko o Erste Grupi:

- Opslužuje 16,4 miliona klijenata
- Zapošljava 46.000 ljudi
- Posluje u 2.900 filijala u 7 zemalja
- Tržišni je lider u Austriji, Češkoj, Rumuniji, Slovačkoj.

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

### Poslovna pozicija Erste Grupe:

- Vodeća kompanija u CIE u upravljanju imovinom sa 48 milijardi evra imovine pod upravljanjem
- Vodeća pozicija na dužničkim tržištima kapitala u Austriji i CIE sa 11% tržišnog udela
- Vodeći ovlašćeni glavni aranžer sindikovanih kredita u CIE
- Na trećem mestu u poslovanju s poslovnim nekretninama u CIE.

---

**Erste Grupa – Privatno bankarstvo  
na austrijski način  
Erste Bank Oesterreich –  
Najbolja banka za privatno  
bankarstvo 2013. godine**

Britanski finansijski magazin *The Banker* i magazin *PWM (Professional Wealth Management)* proglasili su Erste Bank Oesterreich najboljom bankom za privatno bankarstvo u Austriji kao deo „Global Private Banking Awards 2013“ (Globalne nagrade za privatno bankarstvo).

Sektor privatnog bankarstva Erste Grupe proglašen je, takođe, za najbolju banku za privatno bankarstvo u Centralnoj i Istočnoj Evropi 2012. godine. Privatno bankarstvo Erste Banke i Šparkase upravlja sredstvima vrednim oko 40 milijardi evra, što odgovara tržišnom učešću od 25%. To znači da je Erste Banka tržišni lider u ovom segmentu bankarstva.

Dodelu međunarodnih nagrada u oblasti privatnog bankarstva – Global Private Banking Awards – svake godine organizuju publikacije *Financial Times: The Banker* i *PWM*, počev od 2009, gde se banke aplikanti ocenjuju na osnovu kvalitativnih i kvantitativnih faktora. Žiri sačinjen od devet privrednih eksperata upoređuje banke za privatno bankarstvo koristeći ključne indikatore učinka u područjima portfolio menadžmenta, *due diligencea*, upravljanja rizicima, strategija rasta, servisa za klijente, etičkih faktora, biznis modela, lojalnosti zaposlenih i inovacija. Ove godine prijavilo se preko sto banaka iz 45 zemalja, a nagrade su dodeljene u 52 kategorije.



---

**Ključni rezultati poslovanja u 2013:**

- Bilansna suma: 199,9 milijardi evra
- Operativna dobit: 3.307,9 miliona evra
- Neto dobit: 61 milion evra
- Prinos na kapital: 3,4%

Pad bilansne sume od 6,5% u odnosu na kraj 2012. godine odnosio se na smanjenja u trgovanju sredstvima i derivativima (-23,0%), finansijskim sredstvima (-7,6%) i bruto kreditima klijentima (-3,2%).

Uprkos smanjenju operativnih troškova, operativni rezultat je opao na 3.307,9 miliona evra (-4,7% u odnosu na 3.472,8 miliona evra u finansijskoj 2012. godini) zbog nižeg operativnog prihoda.

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

„U 2013. godini, ekonomski razvoj Centralne i Istočne Evrope premašio je očekivanja mnogih skeptika. Neto dobit Banke od 61 miliona evra treba posmatrati u uslovima znatnog povećanja poreza na dobit u odnosu na prethodnu godinu, kao i negativnih vanrednih uticaja – poreza na bankarske usluge i transakcije u Austriji, Mađarskoj i Slovačkoj, smanjenja vrednosti gudvila i troškova izlaska iz Ukrajine koji ukupno iznose skoro 770 miliona evra”, rekao je Andreas Trajhl, generalni direktor Erste Group Bank AG, prilikom predstavljanja rezultata za finansijsku 2013. godinu.

„Posle uspešne dokapitalizacije, mi smo u 2013. godini bili prva austrijska banka koja je otplatila celokupan participativni kapital koji su joj obezbedili austrijska vlada i privatni investitori i godinu smo zaključili sa solidnom rezervom kapitala”, zaključio je Trajhl.

**EKSTENZIVNO PRISUSTVO U CENTRALNOJ I ISTOČNOJ EVROPI**

**ČESKÁ  
SPOŘITELNA A.S.**

ČEŠKA  
broj filijala: 653  
broj klijenata: 5,3 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 26,9 %  
kreditni stanovništva: 23,6 %

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

AUSTRIJA  
broj filijala: 972  
broj klijenata: 3,4 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 18,3 %  
kreditni stanovništva: 19,0 %

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

HRVATSKA  
broj filijala: 150  
broj klijenata: 1,0 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 12,8 %  
kreditni stanovništva: 13,8 %

**SLOVENSKÁ  
SPORITEL'ŇA, A.S.**

SLOVAČKA  
broj filijala: 292  
broj klijenata: 2,4 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 26,5 %  
kreditni stanovništva: 25,8 %

**ERSTE BANK  
HUNGARY ZRT.**

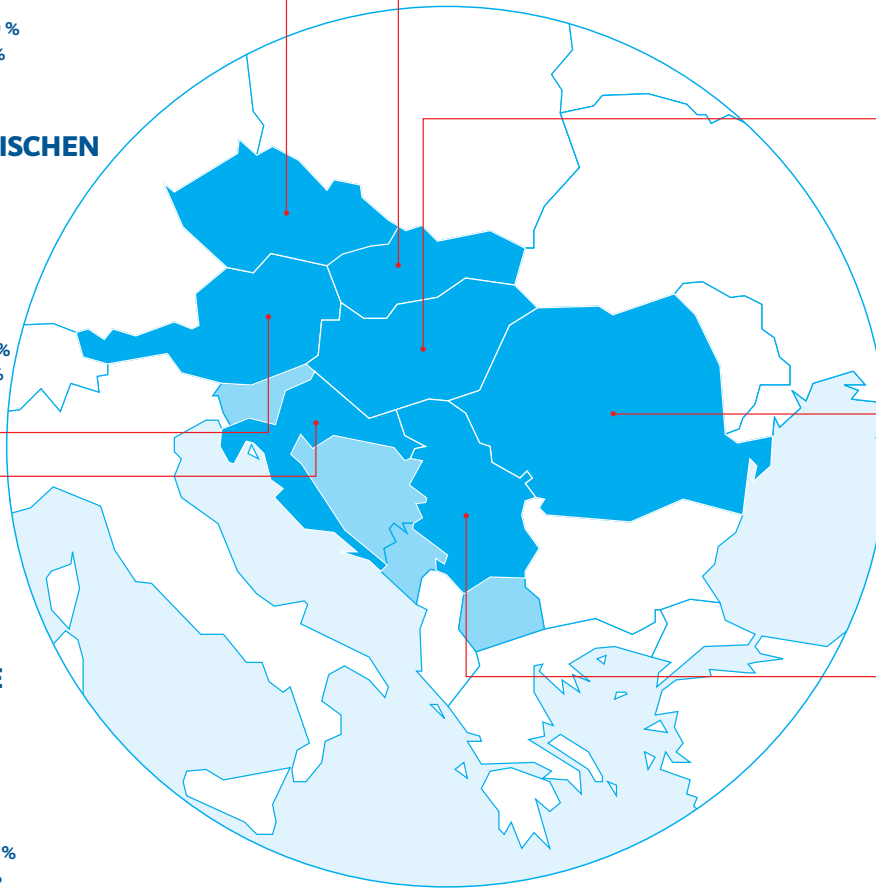
MAĐARSKA  
broj filijala: 135  
broj klijenata: 0,9 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 7,0 %  
kreditni stanovništva: 15,5 %

**BANCA COMERCIALĂ  
ROMÂNĂ S.A.**

RUMUNIJA  
broj filijala: 563  
broj klijenata: 3,2 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 18,1 %  
kreditni stanovništva: 17,7 %

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

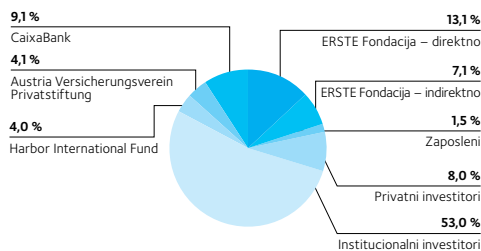
ERSTE BANK a. d. Novi Sad  
broj filijala: 68  
broj klijenata: 0,3 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 2,8 %  
kreditni stanovništva: 3,4 %



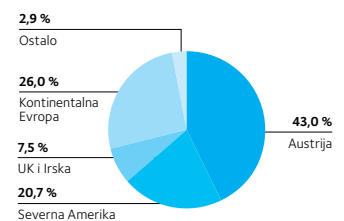
**Ponosni na svoj DOP rejting**

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 čini 300 najbolje rangiranih kompanija širom sveta kada je reč o održivosti.

**STRUKTURA AKCIONARA NA DAN  
31. 12. 2013. PO INVESTITORIMA (U%)**



**STRUKTURA AKCIONARA NA DAN  
31. 12. 2013. PO REGIONIMA (U%)**





# 1 · 2 Erste Banka u Srbiji – Zvanična potvrda uspešnog poslovanja

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

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

#### Ukratko o Erste Bank a. d. Novi Sad:

- Opslužuje preko 330.000 klijenata
- Ima približno 1.000 zaposlenih
- Posедуje mrežu od 68 poslovnica za rad sa stanovništvom i 4 korporativna centra u 45 gradova širom Srbije.

#### Strateški ciljevi Erste Banke:

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

#### Vrednosti Erste Banke:

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

#### Ključni rezultati poslovanja u 2013:

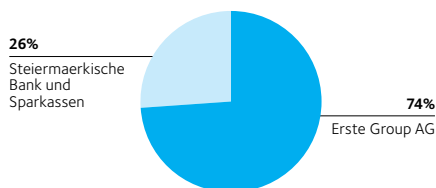
- **Bilansna suma** je uvećana za **21,4%**, sa 80,7 milijardi dinara na kraju 2012. godine na **97,9 milijardi** dinara na kraju 2013. godine.
- Ukupni **kredit** u odnosu na kraj 2012. povećani su za **4,6%** i iznose 58,2 milijarde dinara, dok su **ukupni depoziti** povećani za **26,07%** i iznose **78,2 milijarde** dinara.
- **Operativna dobit** na kraju 2013. godine je za **7,9%** veća u odnosu na isti period prethodne i iznosi **2.028,5 miliona** dinara, dok je prošle iznosila **1.878,7 miliona** dinara.
- **Neto dobit** na kraju 2013. godine iznosi **1.059,4 miliona** dinara, što je **15,3%** manje nego u istom periodu prethodne godine, kada je iznosila **1.250,1 miliona** dinara.

„Prethodna godina je za Erste Banku bila još jedna u nizu uspešnih, jer smo uspeli da povećamo i proširimo podršku klijentima u različitim segmentima i ostvarimo odlične poslovne rezultate uprkos svim ekonomskim izazovima s kojima se suočavamo”, izjavio je Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Bank a. d. Novi Sad.

Detaljan finansijski izveštaj možete pogledati na sajtu Banke:

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

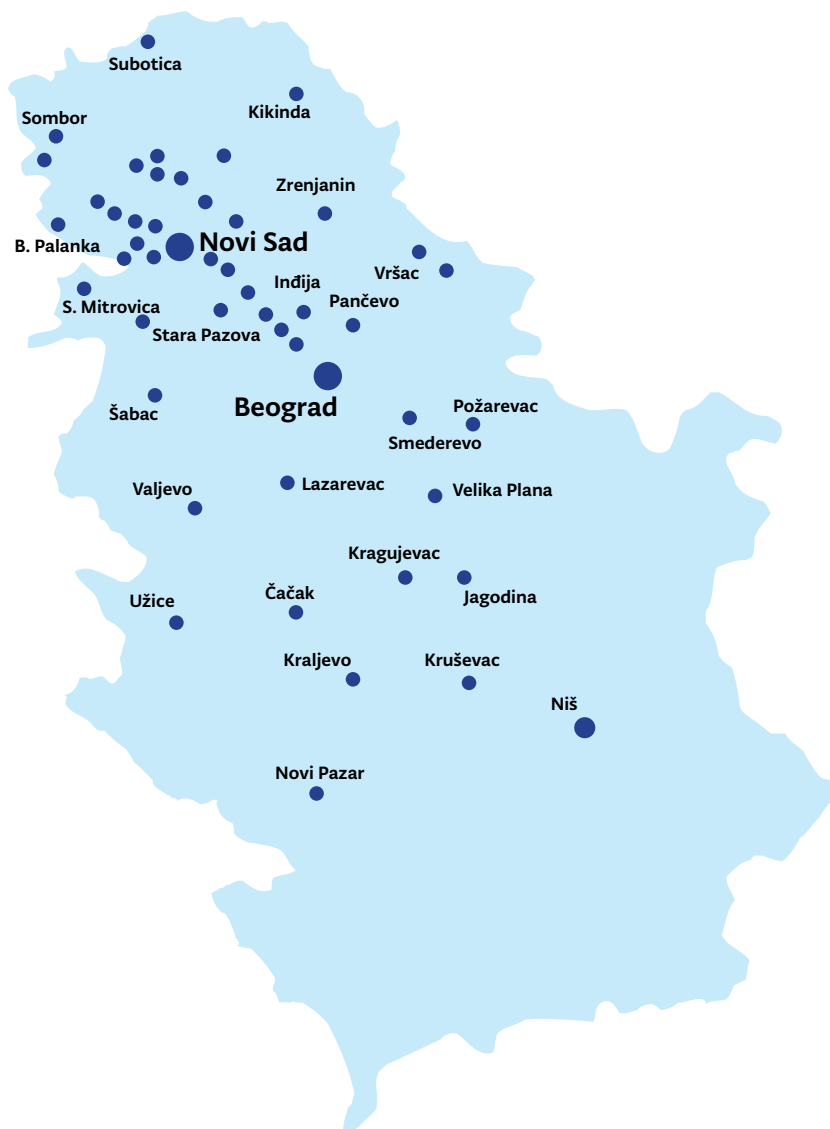
## STRUKTURA AKCIONARA



Ostale kompanije  
članice Erste Grupe u Srbiji:

 LEASING

 ERSTE  
Group Immoent



## Generalni direktor Erste Grupe u poseti Erste Banci u Srbiji

U januaru 2013. kada je posetio Erste Banku u Srbiji, Andreas Trajhl, predsednik Izvršnog odbora i generalni direktor Erste Grupe, istakao je: „Mi obično kažemo da poslujemo u osam zemalja. To je, međutim, zapravo petnaest zemalja, ako računamo i dve filijale u Nemačkoj, poslovnice u Njujorku, Londonu, Hong Kongu, Moldaviji, Poljskoj itd.

Od tih petnaest zemalja u kojima se bavimo bankarstvom, Erste Banka u Srbiji je 2012. ostvarila peti najbolji rezultat! U ovim vremenima, kada je svaka banka koja posluje profitabilno od velikog značaja za Grupu, Erste Bank a. d. Novi Sad može da bude ponosna.”

Tom prilikom, Trajhl je menadžmentu Banke preneo stavove Grupe o dosadašnjem

razvoju Banke u Srbiji i naglasio da Grupa ima stopostotnu posvećenost tržištu Srbije i da želi da Banka u Srbiji raste. On je, takođe, istakao i da je veoma bitno da se cela zemlja razvija, jer ma koliko Banka radila dobro, ako država ne bude napredovala, to neće biti dobro ni za koga. „Moramo zajedno da doprinosimo napretku zemlje”, zaključio je Trajhl.

# 2 • STRATEŠKI PRISTUP DOP-U – PUNA PRIMENA STRATEGIJE

## 2 • 1 DOP Strategija

Zahvaljujući svom strateškom pristupu društveno odgovornom poslovanju, koji neguje od 2008. godine kada je usvojena prva Strategija društveno odgovornog poslovanja za period 2009–2011, Erste Banka među svojim stejkholderima ima izgrađen „DOP profil” – stekla je čvrstu poziciju i prepoznatljivost kao neko ko je u pozitivnom smislu „drugačiji od drugih” i u pogledu tema koje podržava, i motivacije za društvenu odgovornost – uz umereno eksponiranje u javnosti i bez upotrebe DOP-a u promotivne svrhe, što je ostalo okosnica strateškog opredeljenja Banke.

Redefinisanje internih strateških pravaca i usvajanje nove DOP strategije za period 2012–2014. dodatno je učvrstilo leadersku poziciju Erste Banke u oblasti društvene odgovornosti u bankarskom sektoru i značajno unapredilo sveobuhvatni pristup poslovanju. Novom DOP strategijom postavljen je i ključni pravac kome Banka teži, a to je povezanost DOP-a sa osnovnim poslovanjem.

### Osnovni principi DOP strategije:

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

Iz koraka sprovedenih tokom procesa izrade Strategije:

- ✓ Situacione analize
- ✓ Analize dosadašnjih rezultata Erste Banke u oblasti društveno odgovornog poslovanja i
- ✓ Analize stejkholdera

izvedeni su definicija i okvir društveno odgovornog poslovanja za Erste Banku.

### Postigli smo u 2013:

- ✓ Objavljen DOP izveštaj prema B nivou GRI metodologije
- ✓ Nastavljena uspešna implementacije DOP strategije
- ✓ Nastavljena implementacija Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja
- ✓ Usvojena Politika odgovornog finansiranja
- ✓ Unapređene prakse izveštavanja uvođenjem dodatnih GRI indikatora za finansijski sektor

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

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

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

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 15–16).



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, to jest rezultata postignutih njenom implementacijom. Više o ciljevima definisanim novom DOP strategijom pogledajte na strani 20.

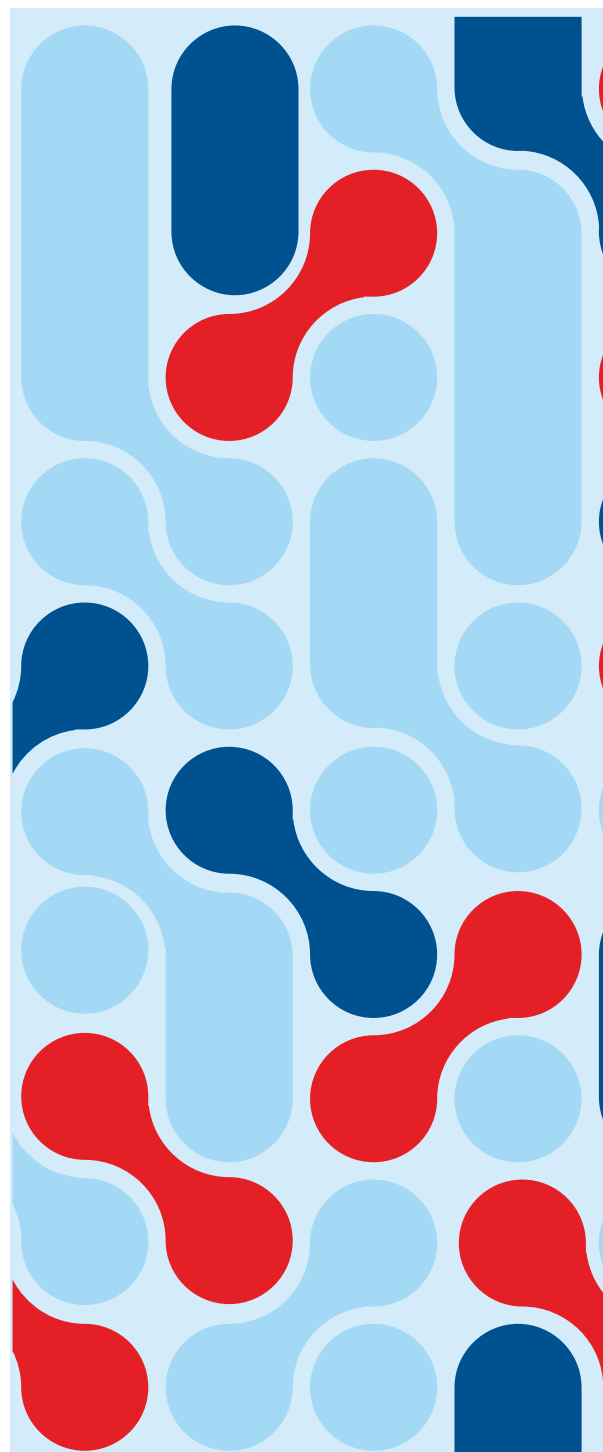
Kako bi utvrdila uspešnost primene Strategije i stepen realizacije postavljenih ciljeva, Erste Banka prati indikatore uspešnosti koji su definisani uz Akcione godišnje planove za svaku od oblasti. Proces praćenja i merenja takođe u velikoj meri doprinosi transparentnijem i kvalitetnijem izveštavanju o društveno odgovornom poslovanju (O Izveštaju, strana 92).

## Naši ključni stejkholderi

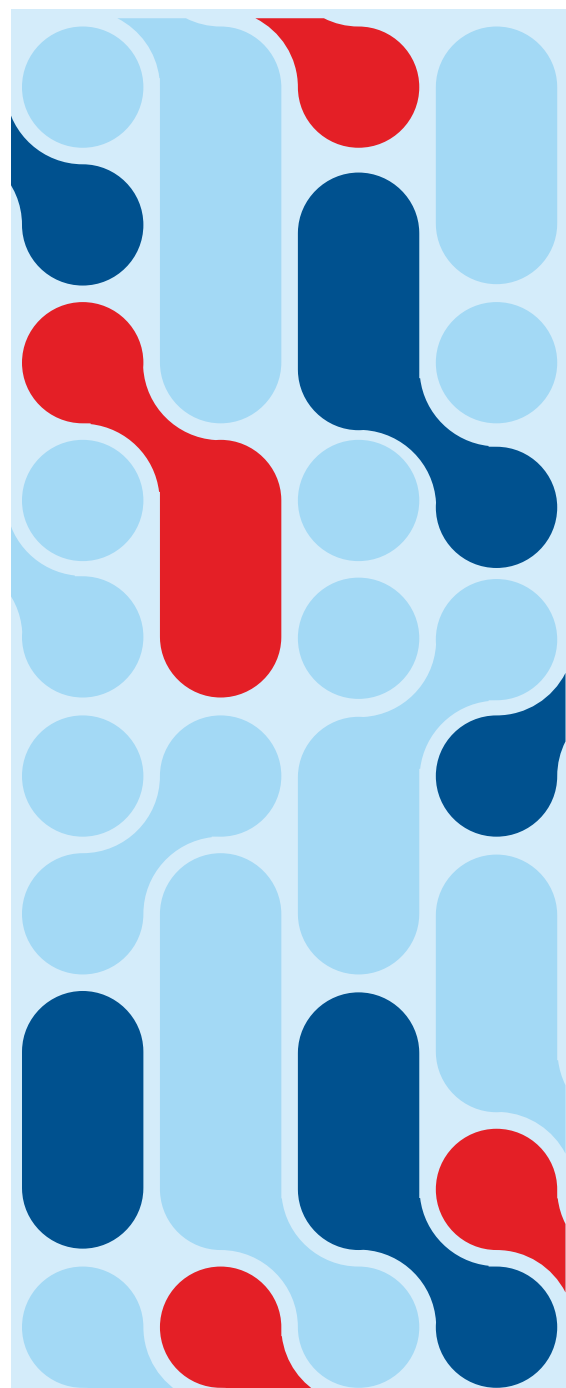
Uključivanje pojedinaca, grupa i organizacija na koje utiču aktivnosti kompanije, ili koji utiču na aktivnosti kompanije, doprinosi održivom društvenom razvoju tako što daje priliku relevantnim zainteresovanim stranama da učestvuju u procesu donošenja odluka, a kompaniji omogućava lakše razumevanje složenog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

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

STEJKHOLDER	PODGRUPA	NIVO VAŽNOSTI (A/B/C)
ZAPOSLENI	IZVRŠNI ODBOR BANKE	A
	MENADŽMENT (L2 I L3)	A
	ZAPOSLENI U PRODAJNOJ MREŽI	A
	SINDIKAT	A
	VOLONTERI	A
	OSTALI ZAPOSLENI	A
	AKCIONARI	/
ERSTE GRUPA	ERSTE HOLDING	A
	ERSTE FONDACIJA	B
	ČLANICE ERSTE GRUPE	C



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

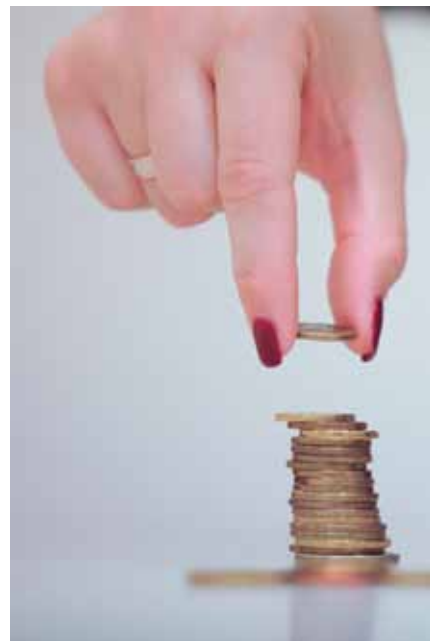


Budući da je osnovna težnja Banke bila da definiše strategiju zasnovanu na realnim potrebama zajednice u kojoj posluje, za potrebe analize stejkholdera u okviru izrade nove DOP strategije, Erste Banka je, u saradnji sa partnerskim organizacijama CESID i Smart kolektiv, sprovela istraživanje stavova zaposlenih i partnera Erste Banke o konceptu društveno odgovornog poslovanja, sa ciljem da se utvrde potrebe i očekivanja relevantnih zainteresovanih strana:

- Sprovedeno je istraživanje stavova internih i eksternih stejkholdera putem upitnika i dubinskih intervjua (CESID, 2012)
- Realizovane su fokus grupe u kojima su učestvovali zaposleni iz različitih organizacionih delova Erste Banke kako bi se od njih dobile povratne informacije u vezi s temama i programima predloženim Strategijom, posebno u vezi sa operativnim planovima za implementaciju u aspektima koji su povezani s njihovom pozicijom ili sektorom u kome rade. Održano je ukupno osam fokus grupa, u kojima su učestvovali predstavnici čak 18 organizacionih delova u okviru Erste Banke (Smart kolektiv, 2012).

Teme u fokusu, kao i druge prioritetne teme, definisane su u skladu s najvećim uticajima Banke, njenim strateškim prioritetima, ali i očekivanjima zainteresovanih strana:

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



## Uloga Izvršnog odbora Erste Banke u upravljanju održivošću

U Erste Banci odgovorno poslovanje čini integralni deo svakodnevnih aktivnosti, ali i poslovne strategije, koja podrazumeva da se poslovni uspesi ostvaruju jedino na način koji je prihvatljiv za širu ekonomsku, ekološku i društvenu dimenziju. Strateški pristup je preduslov za uspeh i dugoročnost DOP inicijativa, zbog čega je podrška Izvršnog odbora neophodna. Izvršni odbor Banke predlaže nove strateške pravce, uključuje se u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade u smislu davanja sugestija i predloga. Izvršni direktori su direktno uključeni u ovaj proces, uz bar jednu osobu koja je iz određenog sektora odgovorna za dalje aktivnosti i realizaciju. Samostalni stručni saradnik za društveno odgovorno poslovanje odgovoran je izvršnom direktoru Službe komunikacija, a on predsedniku Izvršnog odbora Banke.

Zahvaljujući podršci Izvršnog odbora, Erste Banka je 2012. usvojila novu Strategiju društveno odgovornog poslovanja, a uvođenje nove Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, na kojoj je timski radilo nekoliko sektora, inicirao je takođe Izvršni odbor Banke. Pored toga što ohrabruje razvoj etičkih proizvoda namenjenih posebnim društvenim grupama i zaštiti životne sredine, Izvršni odbor podržava i izveštavanje zasnovano na globalnim pokazateljima kako finansijskog, tako i nefinansijskog učinka (GRI principi), što je pokazatelj veće transparentnosti poslovanja. Upravo zbog svoje odlučnosti da konstantno unapređuje transparentnost, kao i svoju saradnju sa međunarodnim finansijskim institucijama u smislu osnovne delatnosti Banke, značajno je unapređena praksa izveštavanja prema GRI indikatorima za finansijski sektor.

Podrška Izvršnog odbora promovisanju DOP-a putem relevantnih eksternih inicijativa nije samo deklarativna – predstavnica Izvršnog odbora Banke Suzan Tanrijar lično je potpisala Principe osnaživanja žena UN Women, dok je Andrea Brbaklić, direktorka Službe komunikacija i Službe ljudskih resursa predsednica UO Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija od samog osnivanja. Na ovaj način, Izvršni odbor daje svoj doprinos razvoju etičkog poslovanja u svim aspektima unutar Banke, ali i u poslovnoj zajednici čiji je Banka deo.





# Erste keš kredit

- Vi kreirate svoju kamatu
- Fiksna kamatna stopa
- Period otplate do 84 mes



## 2·2 Ciljevi u oblasti održivosti

DOKUMENT: STRATEGIJA DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA ERSTE BANK A. D. NOVI SAD 2012–2014 GODINE			
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 UDRUŽENIM INICIJATIVAMA	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"><li>✓ OPŠTI USLOVI POSLOVANJA</li><li>✓ KODEKS BANKARSKOG PONAŠANJA</li><li>✓ STATUT ERSTE BANK A.D. NOVI SAD</li><li>✓ PRIRUČNIK ZA UPRAVLJANJE SUKOBIMA INTERESA (ZA SVE ZAPOSLENE I UŽE ČLANOVE PORODICE ZAPOSLENIH)</li><li>✓ PRAVILNIK ZA SPREČAVANJE SUKOBIA INTERESA U ERSTE BANK A. D. NOVI SAD BAZIRAN NA PRINCIPIMA GRUPE (ZA COMPLIANCE I MENADŽMENT BANKE</li><li>✓ POLITIKA O POKLONIMA</li><li>✓ POLITIKA UPRAVLJANJA SUKOBIMA INTERESA</li><li>✓ AML PROGRAM ZA SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE TERORIZMA</li><li>✓ PROGRAM USKLAĐENOSTI SA PROPISIMA O ZAŠTITI KONKURENCIJE</li><li>✓ POLITIKA UPRAVLJANJA RIZIKOM OD ZLOUPOTREBA</li><li>✓ WHISTLEBLOWING POLITIKA</li><li>✓ PROCEDURE O UTVRĐIVANJU ODGOVORNOSTI ZAPOSLENIH</li><li>✓ POLITIKA UPRAVLJANJA UČINKOM</li><li>✓ POLITIKA NAGRAĐIVANJA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ UČEŠĆE U RADU GLOBALNOG DOGOVORA UN U SRBIJI, PREKO RADNIH GRUPA, ZAJEDNIČKIH INICIJATIVA I PROGRAMA</li><li>✓ AKTIVAN ANGAŽMAN NA PROMOCIJI DOP-A KROZ FORUM POSLOVNIH LIDERA I UČEŠĆE NA KONFERENCIJI „CSR FORUM“</li><li>✓ PROMOCIJA DOP-A U SEKTORSKIM UDRUŽENJIMA</li><li>→ UKLJUČIVANJE DOBAVLJAČA U DOP AKTIVNOSTI</li><li>► UNAPREĐENJE PRAKSI UPRAVLJANJA RIZICIMA I ODGOVORNOG FINANSIRANJA</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ POLITIKA ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE I SOCIJALNOG OKRUŽENJA</li><li>✓ POLITIKA ODGOVORNOG FINANSIRANJA</li><li>✓ KONCEPT „BRIGE O KLIJENTIMA“</li><li>✓ NOVI SISTEM UPRAVLJANJA ŽALBAMA „REPOZA“</li><li>✓ OPŠTI USLOVI POSLOVANJA USKLAĐENI SA ZAKONOM O ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA I ZAKONA O ZAŠTITI PODATAKA O LIČNOSTI</li><li>✓ TON KOMUNIKACIJE U OGLAŠAVANJU</li><li>✓ NOVA MARKETING STRATEGIJA USKLAĐENA SA DOP PRINCIPIMA</li><li>✓ NOVA STRATEGIJA ONLAJN KOMUNIKACIJA USKLAĐENA SA DOP PRINCIPIMA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ RAZVOJ INKLUZIVNIH PROIZVODA I USLUGA ZA MLADE I ZA PENZIONERE</li><li>✓ RAZVOJ PREDUZETNIŠTVA PODRŠKOM MIKRO, MALIM I SREDNJIM PREDUZEĆIMA</li><li>✓ DALJI RAZVOJ USLUGA NAMENJENIH SOCIJALNIM PREDUZEĆIMA</li><li>✓ UNAPREĐENJE PRAKSI ODGOVORNOG OGLAŠAVANJA</li><li>→ PRAKSE ODGOVORNOG FINANSIRANJA PREMA DRUŠTVENIM I EKOLOŠKIM KRITERIJUMIMA</li><li>► PROMOCIJA DOP TEMA KROZ POSTOJEĆE KANALE KOMUNIKACIJE SA KLIJENTIMA I PROIZVODE</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA</li><li>✓ POLITIKA ZAPOSŁJAVANJA</li><li>✓ POLITIKA OBUKE I RAZVOJA</li><li>✓ POLITIKA NAGRAĐIVANJA</li><li>✓ POLITIKA UPRAVLJANJA UČINKOM</li><li>✓ STRATEGIJA LJUDSKIH RESURSA</li><li>✓ PRAVILNIK O BEZBEDNOSTI I ZAŠTITI ZDRAVLJA NA RADU</li><li>✓ STRATEGIJA INTERNIH KOMUNIKACIJA</li><li>✓ KOLEKTIVNI UGOVOR</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ULAGANJE U USAVRŠAVANJE ZAPOSLENIH PUTEM OBUKA, IMPLEMENTACIJE LIČNIH PLANOVA RAZVOJA I RAZVOJE INTERNOG TRŽIŠTA RADA</li><li>✓ UKLJUČIVANJE ZAPOSLENIH U KREIRANJE I REALIZACIJU DOP AKTIVNOSTI</li><li>✓ RAZVOJEM INDIVIDUALNE FILANTROPIJE I VOLONTERSKIH AKTIVNOSTI</li><li>✓ UNAPREĐENJE EFIKASNOSTI INTERNE KOMUNIKACIJE</li><li>✓ UNAPREĐENA „BERZA IDEJA“</li><li>→ PODIZANJE SVESTI O VAŽNOSTI BRIGE O ZDRAVLJU I PREVENTIVNI SISTEMATSKI PREGLEDI</li><li>► REVIZIJA STRATEGIJE INTERNIH KOMUNIKACIJA</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ POLITIKA VOLONTIRANJA</li><li>✓ PROGRAM VOLONTIRANJA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ FINANSIJSKO OPISMEJAVANJE MLADIH I OSOBA SA INVALIDITETOM</li><li>✓ NASTAVAK PROJEKATA „CENTRIFUGA“, „KLUB SUPERSTE“ I „PODELI SVOJE ZNANJE-POSTANI MENTORKA“</li><li>✓ NASTAVAK PROGRAMA INDIVIDUALNE FILANTROPIJE</li><li>✓ PROMOCIJA VOLONTERIZMA – NAGRADA ZA KORPORATIVNO VOLONTIRANJE</li><li>→ DALJE UNAPREĐENJE PROGRAMA PODRŠKE PRIPADNICIMA OSETLJIVIH GRUPA</li><li>→ DALJE UNAPREĐENJE KONKURSA ZA SPONZORSTVA I DONACIJE U LOKALNIM ZAJEDNICAMA, NA OSNOVU ANALIZE POTREBA ZAJEDNICA</li><li>→ UKLJUČIVANJE ZAPOSLENIH U DOP AKTIVNOSTI</li><li>► UKLJUČIVANJE KLIJENATA I PARTNERA U DOP AKTIVNOSTI</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ PROCEDURA ZA UPRAVLJANJE OTPADOM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ NASTAVAK PRAČENJA I SMANJENJA UTICAJA NA ŽIVOTNU SREDINU KOJI SU ZAPOČETI KROZ PROJEKAT „ECOPROFIT“</li><li>✓ USPOSTAVLJANJE SISTEMA MERENJA UTICAJA TRANSPORTA</li><li>✓ NASTAVLJEN PROGRAM RECIKLAŽE (PAPIR, PET, STAKLO)</li><li>✓ UVOĐENJE 100% RECIKLIRANE HARTIJE U UPOTREBU</li><li>✓ FINANSIRANJE PROJEKATA OBNOVLJIVE ENERGIJE</li><li>→ DALJE UNAPREĐENJE SISTEMA ZELENE NABAVKE</li><li>→ UNAPREĐENJE PRAKSI ODGOVORNOG FINANSIRANJA UVOĐENJEM EKOLOŠKIH KRITERIJUMA</li><li>► PROŠIRENJE KONCEPTA ZELENIH FILIJALA</li></ul>

## 2 · 3 Bankarski sektor u kontekstu održivosti

### Najveći uticaji i rizici

Aktuelna finansijska i ekonomska kriza, čije se posledice još osećaju širom sveta, doprinela je da se u centru pažnje nađe pitanje ekonomskog rasta, i to ne samo njegov tempo već i njegov kvalitet. Pored toga što je ukazala na slabosti postojećeg sistema, kriza se pokazala kao prilika za preispitivanje ustaljenih pristupa i definisanje novih načina razmišljanja o razvojnim i drugim brojnim problemima. Tako se na globalnom i nacionalnom planu razvija model održivog rasta zasnovan na istovremenom uvažavanju ekonomskih, socijalnih i ekoloških kriterijuma, koji predstavlja okvir u kome i bankarski sektor pronalazi oslonac za postizanje stabilnosti i sticanje poverenja javnosti.

Neizvesnost kao posledica krize i sve veća očekivanja javnosti doveli su u prvi plan odgovornost finansijskih institucija prema društvu u celini. Primarni razlog zbog kog se uticajima ovog sektora poklanja posebna pažnja jeste svest o doprinosu koji banke, direktno i indirektno, pružaju ekonomskom i društvenom razvoju.

Doprinos Erste Banke društvenom proizvodu:

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

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

### Doprinos bankarskog sektora ekonomiji i društvu Srbije

Istraživanje Udruženja banaka Srbije iz 2013. godine, u kome je zajedno sa dvadeset drugih banaka učestvovala i Erste Banka, pokazalo je da je bankarski sektor Srbije stabilan oslonac i partner državi, stabilan izvor kapitala ukupnoj privredi, odgovoran partner i oslonac u krizi, koji mobilizuje štednju i pretvara je u investicije. Pored toga što je druga privredna grana po vrednosti doprinosa budžetu Srbije na osnovu plaćenih poreza iz poslovanja, bankarski sektor je i jedan od najaktivnijih kada je reč o ulaganjima u zajednicu, sa milijardu i po dinara donacija u proteklih pet godina. Više o rezultatima studije Doprinos bankarskog sektora ekonomiji i društvu Srbije na: [www.ubs-asb.com](http://www.ubs-asb.com)



## Očekivanja i upravljanje socioekološkim rizicima

Kada je reč o očekivanjima od bankarskog sektora, istraživanje stavova zainteresovanih strana Erste Banke, realizovano 2012. za potrebe koncipiranja nove DOP strategije, pokazalo je da se njihovi stavovi o bankarskom sektoru ne razlikuju značajno od stavova opšte javnosti – na ovaj zaključak upućuju CESID-ovi istraživači, navodeći da su odgovori učesnika u istraživanju u mnogim pitanjima slični onima koji se mogu dobiti od prosečnog građanina Srbije. Ovo se pre svega odnosi na stav da je bankarski sektor jedan od najrazvijenijih i najuspešnijih u Srbiji, i da ima važnu ulogu u razvoju ekonomije i društva, ali da ga istovremeno prati negativan imidž kad je reč o transparentnosti usluga i zaštite prava klijenata. Od banaka se stoga očekuje da budu inicijatori i nosioci pozitivnih kretanja koja, pored veće transparentnosti i razvoja inkluzivnih proizvoda, podrazumevaju i uvođenje socioekoloških kriterijuma u investicione aktivnosti.

Kao odgovoran investitor, Erste Banka je svesna da najveći uticaj na društvo i prirodnu sredinu ima preko poslovanja svojih klijenata. Doslednost Banke da osigura da poštovanje ljudskih prava, kao i zaštita društvenog i prirodnog okruženja budu sastavni deo svih finansijskih odluka rezultirala je znatnim unapređenjima u oblasti odgovornog finansiranja i upravljanja rizicima. Banka se našla pred strateški važnim zadatkom da razvije efikasne okvire za upravljanje socioekološkim rizicima, duboko verujući da je to najbolji način da se poslovno okruženje sagleda kao celina, što doprinosi boljim investicionim odlukama. Iz tog razloga, Banka je usvojila politike kojima se ove oblasti regulišu i nastavila da razvija svoje interne kapacitete za njihovu implementaciju, kao i kapacitete svojih klijenata.

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

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

- Sektor poslova sa pravnim licima i Sektor poslova sa stanovništvom (mikroklijenti) u kojima zaposleni stiču sveobuhvatnu sliku o klijentu i tipu finansiranja te pored traženo finansiranje sa Politikom i preliminarno procenjuju efekte finansiranja u odnosu na okruženje.
- Služba kontrole usklađenosti poslovanja banke sa propisima (Compliance) – asistira zaposlenima Sektora poslova sa pravnim licima i Sektora upravljanja rizicima u domenu davanja preporuka u odnosu na procenjene efekte finansiranja, tumačenje





odredbi Politike, pribavljanja dodatnih mišljenja / analiza o klijentima i efektima njihovih ranijih sličnih finansiranja, te u davanju krajnjeg mišljenja o tome da li predmetno finansiranje nosi negativne efekte po društvo i životnu sredinu.

- Sektor upravljanja rizicima – prilikom sačinjavanja krajnje preporuke za finansiranje uzima potpuno u obzir mišljenje Compliancea i nalaže mere umanjavanja ili kontrole rizika koji proizilaze iz Politike u slučaju da su te mere potrebne.

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

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



## **Praćenje implementacije Politike odgovornog finansiranja**

Nakon što je Politika odgovornog finansiranja usvojena sredinom 2013. godine, prvi meseci implementacije bili su usmereni na sprovođenje adekvatnih internih obuka zaposlenih za čiji deo posla je direktno vezana (zaposleni u prodaji i rizicima). U 2013. godini su zabeležena i prva četiri slučaja koja su prošla dodatni skrining prema ovoj politici. Ova četiri klijenta su prošla sve kriterijume i sa njima je ostvarena poslovna saradnja.

**Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja**, kreirana na inicijativu Izvršnog odbora usvojena je još krajem 2012. godine, a unapređena verzija usvojena je u decembru 2013. godine od UO Banke. Ova politika reguliše kreditne i reputacione rizike koji mogu nastati usled neadekvatnog upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja, kako sa stanovišta same Banke (direktno) tako i sa stanovišta investicija banke, tj. klijenata sa kojima Banka radi (indirektno). Ta politika sadrži principe i ciljeve upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja i utiče na izbor klijenata, odnosno projekata koje Banka finansira, ali i na radnje koje treba preduzeti sa ciljem dalje analize i ublažavanja eventualnih negativnih uticaja.

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

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

Rezultati svih ovih postupaka mogu biti odbijanje saradnje sa klijentima za koje se zbog njihove delatnosti ili nekog drugog parametra procenjuje da mogu imati izuzetno veliki nepovoljan uticaj na Banku (kako finansijski tako i reputacioni). Odbijanje se može desiti u prvoj fazi ili u nekoj od narednih faza, ako se proceni da se postojećim rizicima ne može upravljati na prihvatljiv način. Postupci mogu rezultirati i zahtevom za





dodatnim informacijama, dodatnim analizama i izradom *due diligence* izveštaja od nezavisnog stručnog tela ili trećih lica. Takođe, sve to može rezultirati implementacijom dodatnih klauzula u ugovoru sa ciljem minimizacije i monitoringa pomenutih rizika.

### **Praćenje implementacije Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja**

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

Pored toga što imaju odgovornost da prate ispunjenost ugovornih obaveza od klijenata, Saradnici za rad s klijentima redovno su uključeni u interakciju s klijentima u vezi sa socioekonomskim pitanjima. U procenu su uključeni klijenti prema kojima Banka ima izloženost preko 100.000 evra. U 2013. godini svi klijenti prema kojima je Banka imala izloženost preko 100.000 evra su prošli skrining, a njih je na dan 31. 12. 2013. bilo ukupno 379. Cilj interakcije s klijentom jeste upoznavanje sa eventualnim rizicima kojima je klijent izložen kada je u pitanju zaštita životne sredine i socijalnog okruženja, njihovo merenje, razmatranje mogućnosti za ublažavanje tih rizika i pronalaženje načina za ostvarivanje pozitivnog uticaja na životnu sredinu i socijalno okruženje.

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

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

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

## Jačanje kapaciteta za primenu Politike i njeno unapređenje

Politika odgovornog finansiranja i Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja dostupne su zaposlenima na internom portalu Banke, InfoNetu. Kako bi se doprinelo što efikasnijoj implementaciji Politike, 57 zaposlenih iz Sektora upravljanja rizicima, Sektora poslova sa pravnim licima i Direkcije za mikropreduzeća, koji su uključeni u njenu implementaciju, prošli su onlajn obuku na sajtu Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD) pod nazivom „E&S Risk Management online training course“. U pitanju je onlajn obuka kreirana kao deo posvećenosti EBRD-a promociji i podizanju svesti o održivom razvoju i ključnim izazovima i pitanjima u oblasti zaštite životne sredine i socijalnih pitanja. Sa ciljem podrške finansijskim posrednicima, trening takođe pojašnjava kako EBRD postavlja upravljanje rizicima koji proizlaze iz ovih oblasti.

Za reviziju svih politika i procedura nadležna je Služba unutrašnje revizije, u okviru redovnih aktivnosti na obavljanju revizija prema planu koji je baziran na risk modelu. Erste Banka je tokom prve godine implementacije Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, pristupila njenoj reviziji kako bi je uskladila sa ljudskim i materijalnim kapacitetima za njenu bolju implementaciju. U skladu sa procenom realnih internih kapaciteta za njeno sprovođenje, kao i stvarnog stanja na tržištu u našoj zemlji, cilj revizije je veća operacionalizacija same Politike i bolji rezultati primene.

## Mogućnosti za postizanje održivosti

Osim što uzima u razmatranje društveno-ekološki učinak kompanija u koje investira, Banka podržava projekte sa značajnim društvenim i ekološkim uticajima, kao što je ulaganje u obnovljive izvore energije i energetska efikasnost (strana 89). Banka je svoj portfolio obogatila nizom proizvoda koji integrišu društvene i ekološke faktore, kako bi doprinela promovisanju socijalne inkluzije i izgradnji socijalnog kapitala, kao i zdravog i održivog prirodnog okruženja (strana 57).

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

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



# 3 · DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE



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

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

#### Postigli smo u 2013:

- ✓ Promovisanje GRI izveštavanja u okviru bankarskog sektora
- ✓ Učešće u izradi studije o značaju i uticajima bankarskog sektora na društvo i ekonomiju
- ✓ Promovisanje principa Globalnog dogovora i u lancu vrednosti
- ✓ Uvedeni DOP kriterijumi pri izboru dobavljača, kao i obavezne ugovorne klauzule u vezi sa ljudskim pravima
- ✓ Standardizacija procesa interne revizije



## 3 • 1 Razvoj DOP-a preko udružnih inicijativa



Erste Banka je svesna da je za unapređenje postojećih praksi korporativnog upravljanja u bankarskom sektoru, ali i široj poslovnoj zajednici, neophodno promovirati dobre primere i afirmirati DOP kao temu od strateškog značaja za održivost. Cilj Banke je da unapredi svoje postojeće prakse dobrog korporativnog upravljanja i promoviše njihovu primenu u poslovnoj zajednici, putem sektorskih i DOP udruženja čiji je član. Banka je, kao inicijator pozitivnih promena, ponosna na svoju uspešnu saradnju i uključivanje dobavljača i partnera u svoje DOP aktivnosti.

Uz podršku Izvršnog odbora i u skladu s jednim od stubova svoje DOP strategije, Banka je i 2013. kao i prethodnih godina, bila aktivno uključena u rad relevantnih DOP mreža u Srbiji – Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN) i Foruma poslovnih lidera (FPL). Andrea Brbaklić, direktorka Službe komunikacija i Službe ljudskih resursa Erste Banke je predsednica Globalnog dogovora od osnivanja mreže u Srbiji, dok je predstavnik Izvršnog odbora Banke Suzan Tanrijar lično potpisala UN Principe osnaživanja žena. Tokom 2013. godine, Banka je u okviru Foruma poslovnih lidera učestvovala na „CSR Forumu“, najvećoj godišnjoj konferenciji ove mreže, i dala svoj doprinos prvom zajedničkom istraživanju o sinergijskim uticajima članica mreže, kao i drugim mnogobrojnim aktivnostima.

Kada je reč o sektorskom nivou, Banka je 2013. učestvovala u savetovanju „Ljudski kapital banaka i ekonomska kriza: investicija i društvena odgovornost“, gde je članice Udruženja banaka Srbije upoznala sa značajem nefinansijskog izveštavanja, GRI principima i zahtevima Globalnog dogovora u skladu sa kojima izveštava, kao i sa najvećim izazovima s kojima se suočava u ovom procesu. Takođe, Banka je kao članica Radne grupe za odgovorno poslovanje banaka pri Udruženju banaka Srbije u 2013. inicirala i aktivno učestvovala u izradi studije „Doprinos bankarskog sektora ekonomiji i društvu Srbije“ koju je udruženje sprovelo u saradnji sa konsultantskom kućom A. T. Kearney.

Banka smatra da su razmena iskustava, promocija dobrih praksi i aktuelnih globalnih tendencija neophodni elementi dobre sektorske i međusektorske saradnje, što dokazuje svojom spremnošću da se uključi u ovakve inicijative.

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

# ERSTE USPEŠNA PRIČA • Dodata vrednost za dobavljače



Iako su van sfere direktnih uticaja poslovanja Banke, **biznis prakse partnera i dobavljača sa kojima saraduje, za Banku predstavljaju priliku da pruži svoj doprinos podizanju standarda kvaliteta i održivosti u poslovnom sektoru. U aktuelnom društvoekonomskom trenutku, DOP dobija širi smisao, prevazilazeći strogo neposredne uticaje poslovanja, što je jedini način da se obuhvati kompleksnost savremenog poslovanja i da se odgovori na izazove održivosti.**

U postupku nabavke, Banka je znatno unapredila svoje prakse kada je reč o transparentnosti i društvenoj odgovornosti prilikom izbora dobavljača s kojima saraduje, i primenjuje princip zelenih nabavki koji je Grupa uspostavila uvođenjem 100% recikliranog papira u upotrebu.

## Transparentnost u izboru dobavljača

Direkcija nabavke Erste Banke je samostalna organizaciona celina kojoj je direktno nadređen Izvršni odbor Banke, ali je paralelno odgovorna i Erste Group Procurementu (EGP). EGP je pored paralelne nadležnosti za nabavku u Srbiji zadužen i

za koordinativno i direktno rukovodstvo šest ostalih organizacionih jedinica zaduženih za postupak nabavke u Austriji, Mađarskoj, Češkoj, Slovačkoj, Rumuniji i Hrvatskoj, sa predstavništvima u Makedoniji i Crnoj Gori.

Kako bi postupak nabavke bio što transparentniji, obaveštenja sa najbitnijim detaljima Poziva za dostavu ponude postavljaju se na veb stranice Banke, a u cilju dostupnosti informacija o aktuelnim nabavkama svim zainteresovanim ponuđačima. Sa ponosom ističemo da je Erste prva među bankama u Srbiji uvela transparentno oglašavanje nabavke. S ciljem izjednačavanja uslova za sve ponuđače, detaljno specificirani zahtevi se unosi u aplikaciju Electool, nakon čega sistem šalje pozive svim zainteresovanim ponuđačima. Pravo na učešće imaju svi, za predmetnu nabavnu kategoriju registrovani ponuđači u aplikaciji „Vera“, kao i ponuđači koji su preko veb stranice Banke aplicirali za predmetnu nabavku, a koji mogu ispuniti uslove iz Poziva za ponudu. Electool je aplikacija, odabrana od EGP, koja je mandatorna za proces nabavke za sve članice Grupe. Dostupna je na svim jezicima koji se govore svuda gde Erste Grupa ima sedište. Informacije se dostavljaju svim ponuđačima istovremeno i u istoj formi, što onemogućava pre-

ferencijalni status nekog od ponuđača. Ponude koje ponuđači unose u sistem vidljive su tek nakon isteka roka za njihovu dostavu, čime se onemogućava eventualna zloupotreba, odnosno dovođenje ponuđača u neravnotežan položaj. Evaluiranje ponuda vrši se na osnovu evaluacione matrice, koja se formira sa vlasnikom budžeta i koju je usvojio Izvršni odbor.

Zahvaljujući podršci EGP, Erste Banka je među prvim bankama u Srbiji uvela e-Aukciju. E-Aukcija se organizuje ako su ispunjeni i izjednačeni specificirani tehnički kriterijumi robe ili usluga, čime cena postaje najbitniji kriterijum nabavke. Erste Banka je dobila pozitivan stav i od Narodne banke Srbije (NBS), čiji su predstavnici prisustvovali jednoj od aukcija i ocenili je kao izuzetan alat u postizanju najpovoljnijih uslova nabavke na transparentan način. Zahvaljujući preporuci NBS, proces e-Aukcije se prezentuje i drugim poslovnim bankama u zemlji. Ponuđači koji učestvuju u aukciji su pre njenog početka detaljno upoznati sa svim uslovima aukcije, početnom cenom, kao i sopstvenim rangom u toku trajanja same aukcije.

## DOP kriterijumi

U skladu sa strateškim opredeljenjem da među svojim stejkholderima promoviše koncept društveno odgovornog poslovanja, Erste Banka je 2013. godine drugi put sprovela ispitivanje stavova i praksi svojih dobavljača u oblasti DOP-a. Od ukupno 50 velikih dobavljača, 68% učestvovalo je u istraživanju, što je znatno veći procenat nego prethodne godine. Kako se pokazalo, strateški pristup društvenoj odgovornosti ima 88% dobavljača koji su učestvovali u istraživanju, a u svom poslovanju svi primenjuju principe Globalnog dogovora. 41% anketiranih istaklo je svoje članstvo u eksternim DOP inicijativama i nastojanje da javno komuniciraju svoje inicijative i rezultate u ovoj oblasti.

Veliki pomak u razvoju kriterijuma za izbor dobavljača predstavlja činjenica da su četiri standardna pitanja povezana s DOP-om uključena u standardni upitnik Poziva za dostavu ponuda, i mogu se vrednovati do 4%. To znači da dobavljač koji je aktivan u oblasti DOP-a može biti odabran, iako je dao višu cenu za specificiranu robu/uslugu, ukoliko njegov konkurent nije aktivan u ovom pitanju.

Pitanja povezana sa životnom sredinom ne nalaze se u standardnom upitniku, ali se postavljaju ad hoc, ili se zahteva relevantni sertifikat za sistem, proces ili proizvod ukoliko se proceni da oni mogu negativno uticati na životnu sredinu. Rezultati ankete pokazuju da 38% značajnih dobavljača Banke ima sistem menadžmenta sertifikovan standardom ISO 14000, dok se 100% dobavljača izjasnilo da je njihov proces rada u skladu sa ekološki prihvatljivim principima (preduzeli su mere da njihova proizvodnja i poslovanje budu što manje štetni za životnu okolinu, recikliraju hartiju, PET, staklo, elektonski otpad i sl.).

Na osnovu DOP ankete jasno se može uočiti da je svest o DOP-u i značaju odgovornih praksi u poslovanju definitivno napredovala, budući da se beleži veći stepen strateškog pristupa ovoj temi kod dobavljača, što je od izuzetnog značaja za Banku kao korisnika njihovih usluga, ali i partnera koji mnogo ulaže u održivost i dugoročnost saradnje. Banka je ponosna na društveno odgovorne aktivnosti svojih TOP dobavljača – Saga, G4S Secure Solutions, SECTRON – koji predstavljaju primere dobre prakse odgovornog poslovanja.

---

## Usklađenost s principima poštovanja ljudskih prava

Jedan od najznačajnijih pokazatelja odlučnosti sa kojom Banka pristupa ovoj temi jeste i uvođenje posebnih klauzula u ugovore sa značajnim dobavljačima koje se odnose na poštovanje ljudskih prava, a u skladu sa implementacijom Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja. Od 50 značajnih dobavljača, 6% ugovora uključuju klauzulu o ljudskim pravima. Navedeni procenat odnosi se na jedine tri firme koje nose najveći rizik kršenja ljudskih prava, pa stoga podleže proverbi od 2012. godine.

---

## 3 • 2 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. Banka svoje aktivnosti bazira na prevenciji ponašanja koja mogu voditi korupciji, a to su: rizici sukoba interesa, reputacioni rizik i zaštita konkurencije. U ovom kontekstu, Banka posmatra sukob interesa koji proizlazi iz redovnih aktivnosti i u kom su učesnici svesni posledica, te sukob interesa u koji se učesnici dovode s namerom i koji upravo vodi korupciji. U vezi s borbom protiv koruptivnih aktivnosti, Banka je usvojila niz politika i procedura Erste Grupe:

- Politika sukoba interesa, Priručnik za upravljanje sukobima interesa, Politika poklona
- Smernice za sprečavanje korupcije – u okviru programa zaštite konkurencije
- Pravila za sprečavanje pranja novca, na osnovu kojih je implementiran i AML program
- Kodeks bankarskog ponašanja
- Etički kodeks za zaposlene, usvojen na nivou Banke u Srbiji.

Takođe, Erste Banka je potpisnica Deklaracije o borbi protiv korupcije koju u Srbiji, kao i u svetu, promovise mreža Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija.

U skladu sa regulativom Compliancea primenjuje takozvanu politiku „nula tolerancije“ za sva činjenja koja su protivzakonita, uključujući i korupciju. Regulativa Compliancea ne bavi se direktno sprečavanjem korupcije, već sprečavanjem sukoba interesa koji, ako je učinjen svesno i sa namerom, ukazuje na korupciju. Razlikuju se dve vrste sukoba interesa koji mogu ukazivati na korupciju: interni, koji se odnosi na zaposlene Banke i eksterni, koji se odnosi na klijente i poslovne partnere.

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

Pod eksternim sukobom interesa koji može ukazivati na korupciju Banka podrazumeva sukob interesa klijenta (ili drugog poslovnog partnera) između privatnog interesa za uštedom, povoljnijim uslovima, lakšim i bržim načinom dolaska do novca generalno i interesa za fer poslovanje, poštovanje propisa, poštovanje bankarske institucije itd. Mehanizmi kojima se umanjuje ovakva vrsta sukoba interesa pre svega su analiza reputacionog rizika u vezi sa klijentom i ponovno podizanje nivoa svesti zaposlenih o izbegavanju ovakvih vrsta sukoba interesa, kao i savetovanje zaposle-



nih o prebacivanju aktivnosti koje mogu voditi sukobu interesa u druge organizaci-  
one jedinice gde se taj sukob ne može iskazati ili se bar može kontrolisati, obuke o  
posledicama i važnosti prijave sumnje na počinioce, primena Politike poklona, kon-  
trole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala, obavezna primena ne-  
zavisnog tenderskog modela ocene dobavljača itd.

Na ovaj način, sve poslovne funkcije Banke, što znači svi sektori i službe, podvrgnu-  
ti su analizi rizika povezanih sa korupcijom, odnosno proveru mogućih sukoba inte-  
resa vezanih uz privatne poslovne aktivnosti.

Obuke u ovom segmentu jesu važan deo sistema upravljanja reputacijskim rizici-  
ma i rizicima sukoba interesa Banke, budući da doprinose podizanju svesti i osnaži-  
vanju internih kapaciteta neophodnih za prevenciju korupcije. Tokom 2013. godine  
sprovedena je tzv. „Tone at the top” obuka za L1 i L2 nivoe menadžmenta u koju je  
bilo uključeno 18 osoba sektora Upravljanja rizicima i Compliancea. Obuka se odno-  
sila prvenstveno na primenu lista „nepoželjnih” klijenata koji su uglavnom počinioci  
krivičnih dela ili se sumnja na takva dela kojima mogu oštetiti Banku ili je reputaci-  
ono ugroziti, a kojom se preventivno deluje i na pojavu korupcije.

Obuka se bazira na prevenciji prevara, pranja novca i drugih zloupotreba korišće-  
njem prethodnih iskustava Banke, drugih sistema članova Foruma za prevenciju  
prevara na nivou države, javno dostupnih informacija na nivou države ili globalno.  
Za cilj ima formiranje i ažuriranje, kao i korisnu i praktičnu upotrebu lista zabrane  
uspostavljanja poslovne saradnje ili lista znatno povišenog rizika. Obuka se realizu-  
je na zahtev Izvršnog odbora.





Kada je reč o zaposlenima, 298 osoba je 2013. godine prošlo opštu obuku o upravljanju rizicima finansijskog kriminala čiji se jedan deo posredno odnosi i na korupciju. U fokusu obuke bili su zadaci i odgovornosti zaposlenih u filijalama u domenu smanjenja ovih rizika, kao i zadaci i odgovornosti odeljenja za upravljanje navedenim rizicima. Obuka se realizuje u sklopu redovne godišnje obuke, za planirani broj filijala.

Od ukupnog broja rukovodilaca, 10,34% je prošlo obuku u 2013, odnosno 37,34% zaposlenih od ukupnog broja nerukovodilaca.

Kada je reč o slobodnoj konkurenciji, ona je važan ekonomski princip i poslovni cilj Banke, a poštovanje propisa o zaštiti konkurencije zadatak je i obaveza svih zaposlenih. Program usklađenosti sa propisima o zaštiti konkurencije Erste Banke, baziran na Competition Compliance Programu Erste Grupe, usvojio je krajem 2011. godine Izvršni odbor Erste Banke. 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.

Program je transparentan i objavljen je na internom portalu Banke InfoNet, a određen broj nominovanih zaposlenih iz svakog organizacionog dela pojedinačno je upoznat s Programom, kao i sa zadatkom da u svom organizacionom delu dalje upozna svoje kolege sa Programom. Služba ljudskih resursa Banke je krajem 2013. godine uvrstila upoznavanje s Programom usklađenosti sa propisima o zaštiti konkurencije u deo redovnih i obaveznih obuka za novozaposlene „Dobro došli u Erste“.

Takođe, u 2013. godini Banka se sa licem nadležnim za zaštitu konkurencije na nivou Grupe, dogovorila počev od 2014. o kvartalnom načinu svog izveštavanja Grupi o incidentnim situacijama i postupcima koji se dogode ili pokrenu protiv Banke u vezi s temom zaštite konkurencije na posebnom za te svrhe kreiranom obrascu za izveštavanje. Banka je tokom 2013. godine definisala planove za naredni period, koji podrazumevaju uvođenje prakse godišnje provere znanja zaposlenih o Programu putem upitnika na Portalu Banke.

Finansijski kriminal je realna pretnja stabilnosti svake banke, te su se Erste Grupa, a samim tim i Banka u Srbiji ozbiljno posvetili smanjenju rizika od finansijskog kriminala. Pored Whistleblowing politike, Erste Banka posluje u skladu s Politikom upravljanja rizikom od zloupotreba, kao i Procedurama o utvrđivanju odgovornosti zaposlenih.



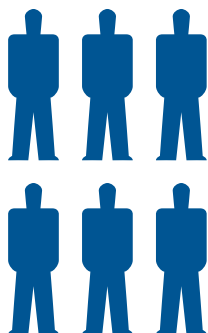
## **FCM – Financial Crime Management – Organizaciona kultura koja sprečava prevare**

Uspešno smanjenje rizika finansijskog kriminala postiže se stvaranjem organizacione kulture unutar Banke gde će svaki vid prevare biti sprečen i neprihvatljiv, a gde će svako aktivno učešće u sprečavanju zloupotreba biti prepoznato od kolega i menadžera kao izuzetno pozitivno. U Erste Banci postoji odeljenje koje se bavi isključivo sprečavanjem zloupotreba i prevara, Odeljenje upravljanja rizikom finansijskog kriminala (FCM – Financial Crime Management), ali da bi se zloupotrebe predupredile neophodna je konstantna podrška svih kolega. Prevencijom ovih rizika Banka se štiti od gubitaka nastalih prevarama, poboljšava svoju reputaciju, što joj donosi više klijenata i bolji rezultat koji se prenosi i na zaposlene.

Jedan od osnovnih alata za upravljanje internim prevarama jeste prijava sumnje na prevaru – tzv. Whistleblowing – gde prijavu vrše zaposleni Banke prvenstveno s ciljem zaštite Banke, pa samim tim i svog radnog mesta i statusa, kao i klijenata Banke. Tokom 2013. godine, iznosi detektovanih prevara bili su 11,26 miliona evra, a sprečenih 11,79 miliona evra. Svaki put kada Banka odobri kredit za koji se ispostavi da je predmet prevare ili neovlašćenih aktivnosti, potrebno je da se najmanje 20 narednih kredita u istoj sumi odobri redovnim klijentima, kako bi se poništili negativni efekti kredita koji neće biti vraćen. Kod čekova izdatih fizičkim licima potrebno je čak 200 čekova kako bi se poništili negativni efekti jednog nenaplaćenog čeka.

Pored ovih, merljivih iznosa, postoji i deo koji se odnosi na odvracanje lica sklonih prevarnim radnjama od pokušaja da oštete Banku, s obzirom na to da znaju da su im šanse za uspeh manje, a reakcija Banke oštra. Naravno, Banka stavlja akcenat na prevenciju prevara i identifikovanje mogućih prevara pre nego što se dogode, dok iz detektovanih slučajeva izvodi zaključke radi daljeg unapređenja procesa koji bi predupredio ovakve događaje, čime se smanjuje broj loših plasmana i konačno utiče da budući proizvodi klijentima budu jeftiniji, a Banka konkurentnija na tržištu.

## 3 • 3 Transparentne prakse upravljanja



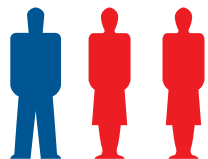
UPRAVNI ODBOR

### Upravni odbor Erste Banke 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



IZVRŠNI ODBOR

### Zastupljenost ženskog pola u najvišim upravljačkim telima:

Upravni odbor ima šest članova i svi su osobe muškog pola (100%).

Izvršni odbor ima tri člana, a većinu od 66% čine žene (2 člana).

U strukturi Izvršnih direktora sektora takođe preovlađuju žene: one čine 57,14% ili osam osoba od ukupno četrnaest.

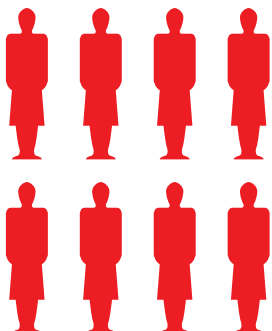
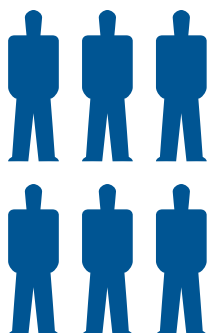
### Starosna struktura unutar Izvršnog odbora banke:

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



IZVRŠNI DIREKTORI SEKTORA

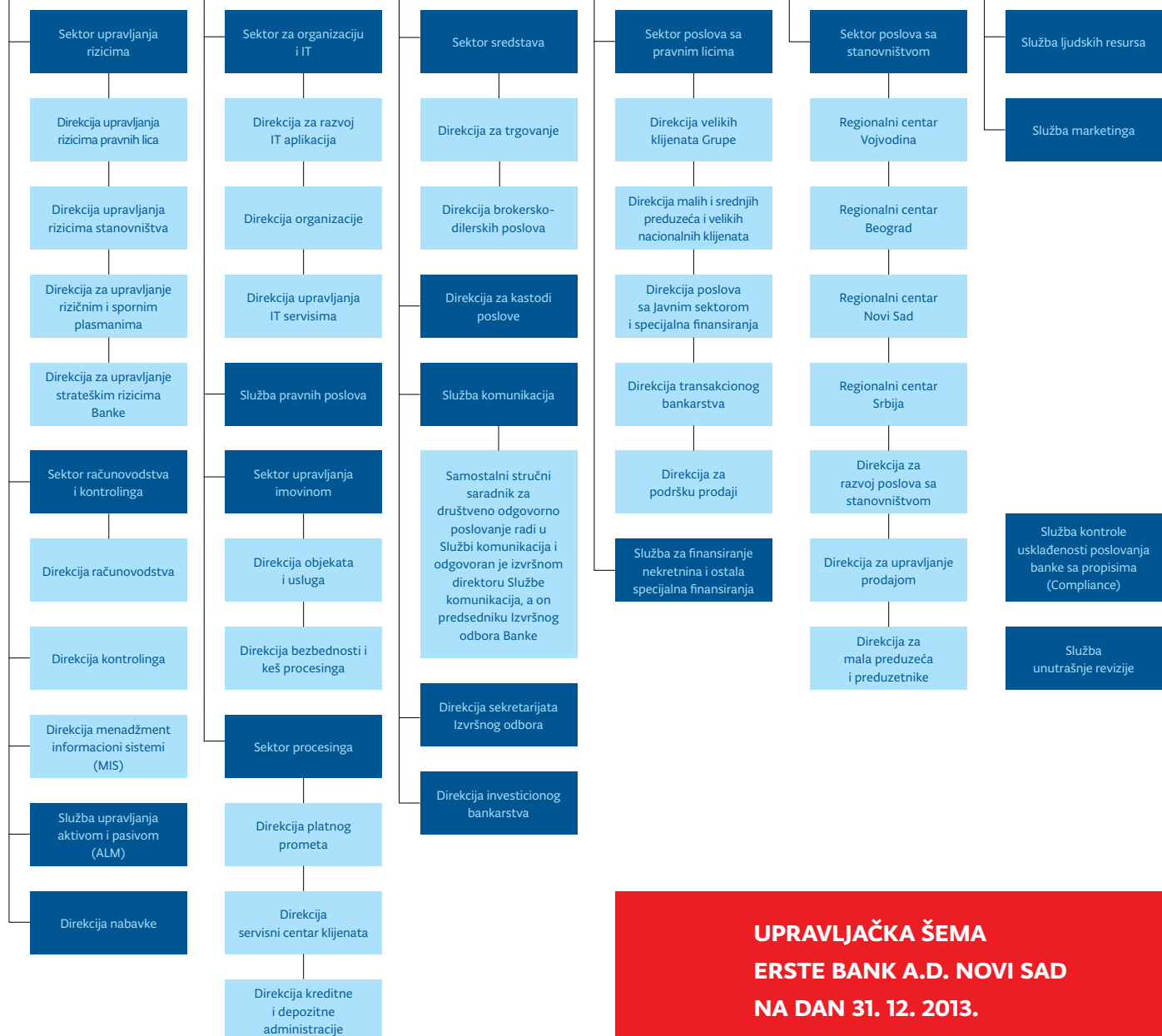
**UPRAVNI ODBOR**

**IZVRŠNI ODBOR**

**Slavko Carić**

**Suzan Tanrijar  
(Suzan Tanriyar)**

**Jasna Terzić**



**UPRAVLJAČKA ŠEMA  
ERSTE BANK A.D. NOVI SAD  
NA DAN 31. 12. 2013.**

---

## Kako predstavnici najviših tela upravljanja komuniciraju sa zaposlenima?

Prilikom objavljivanja godišnjih rezultata poslovanja ili uz određena obaveštenja čija je tema od strateškog značaja za Banku, generalni direktor Erste Grupe i članovi Upravnog i Izvršnog odbora Erste Banke zaposlenima se obraćaju putem **video poruka**. Dvosmerna komunikacija s generalnim direktorom Erste Grupe ostvaruje se putem godišnjeg razgovora, **Internet Chata**, koji nije namenjen samo internoj publici, već i akcionarima i drugim zainteresovanim grupama i pojedincima. Poziv za Chat se objavljuje u velikom broju internet i štampanih izdanja. **Sastanci svih sindikata Grupe**, kojima prisustvuje i generalni direktor Erste Grupe Andreas Trajhl, održavaju se tri puta godišnje, a preko Sindikata Erste Banke moguće je uputiti pitanja generalnom direktoru, budući da predsednik Sindikata prisustvuje pomenutim sastancima.

Kada je reč o Izvršnom odboru Banke, njegovi članovi se zaposlenima obraćaju **direktnim mejlovima** više puta u toku godine sa strateškim informacijama i smernicama za dalje poslovanje. **Otvorena vrata** se periodično organizuju s članovima Izvršnog odbora i izvršnim direktorima Erste Banke po izboru, i to u formi individualnih sastanaka.

O organizacionim i kadrovskim promenama, godišnjim ili kvartalnim rezultatima i drugim strateškim temama i dešavanjima zaposleni se redovno obaveštavaju putem **Informatora**. Za sve vrste pitanja, predloga, ideja i sugestija zaposlenih otvorena je i imejl adresa **otvoreno@ersteinbank.rs**

---

Članovi Upravnog i Izvršnog odbora Erste Banke biraju se na mandat do četiri godine, uz neograničenu mogućnost ponovnog izbora i prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije. Predsednik Upravnog odbora može imati samo upravljačku funkciju. Članove Izvršnog odbora bira Upravni odbor, a prema Statutu Banke; član Upravnog odbora ne može biti istovremeno i član Izvršnog odbora. Jedna trećina članova Upravnog odbora, u skladu sa Zakonom o bankama, mora da bude nezavisna od Banke, što znači da nema direktno ni indirektno vlasništvo u Banci, ni u članu bankarske grupe kojoj ta banka pripada, kao i da nije zaposlena u banci ni u članici bankarske grupe kojoj banka pripada, niti kod akcionara banke. Sledeći upravljački nivo Banke predstavljaju izvršni direktori sektora i službi.

Zakon o bankama i Statut Banke regulišu pitanja izbora članova upravljačkih tela. Upravni odbor Banke čini najmanje pet članova, uključujući i predsednika. Najmanje jedna trećina članova Upravnog odbora moraju biti lica nezavisna od Banke. Nezavisnim od Banke smatra se lice koje nema direktno ili indirektno vlasništvo ni u Banci ni u članu bankarske grupe kojoj Banka pripada. Narodna banka Srbije može propisati dodatne uslove koje lice mora ispuniti da bi se smatralo nezavisnim od Banke. Članovi Upravnog odbora Banke moraju imati dobru poslovnu reputaciju i odgovarajuće kvalifikacije, koje propisuje Narodna banka Srbije. Najmanje tri člana Upravnog odbora Banke moraju imati odgovarajuće iskustvo iz oblasti finansija, a najmanje jedan član Upravnog odbora mora aktivno znati srpski jezik i imati prebivalište na teritoriji Republike Srbije.

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

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 Pravilnikom sukoba interesa i Politikom sukoba interesa. Takođe, u skladu s internim aktima, kada su u pitanju zaposleni Banke i njihove spoljne aktivnosti, saglasnost daje nadležni član Izvršnog odbora, na preporuku Compliancea. Kada je u pitanju član Izvršnog odbora, neophodnu saglasnost daje Upravni odbor. Compliance prati angažovanja zaposlenih uključujući i članove Odbora pregledom javno dostupnih informacija ili na osnovu internih i eksternih prijava, te svoje nalaze i zaključke o mogućem postojanju sukoba





interesa sa predlozima za njihovo razrešavanje dostavlja kada su u pitanju članovi Izvršnog odobra Upravnom odboru koji daje saglasnost na predlog Compliancea. Identičan tretman mogu imati članovi Upravnog odbora za koje u skladu sa pravilima Erste Grupe monitoring vrši *Group Compliance Office*.

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

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

## Upravljanje rizicima – interna revizija

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

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

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

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

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





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

Jedno od značajnih unapređenja interne revizije planirano za 2013. godinu bilo je uvođenje nove revizorske aplikacije GRC (Governance, Risk and Compliance) koja je implementirana u svim članicama Grupe. Ovom aplikacijom, proces revizije je standardizovan od faze planiranja do procesa „document“ menadžmenta, *follow up-a*, sve do izveštavanja. Pored toga, Grupa je krajem 2012. godine usvojila novu metodologiju revizije koja treba da bude implementirana u svim članicama i koja će, takođe, doprineti standardizaciji procesa interne revizije.

## 4 • NAŠI LJUDI

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

**Kao rezultat dugogodišnjeg odgovornog odnosa prema zaposlenima i vizije Banke u kojoj se veruje da bez zadovoljnih zaposlenih nema ni vrhunskih i dugoročnih uspeha ni rezultata, Erste Banka je 2012. godine usvojila „Strategiju ljudskih resursa 2012“, kojom se na sveobuhvatan i sistemski način pristupa ovoj važnoj temi.**

Kamen temeljac za kreiranje Strategije ljudskih resursa svakako je definisan poslovnim ciljevima Banke za naredni period, jer se samo kombinacijom poslovnih planova i pravilnim definisanjem neophodnih resursa za ostvarenje planova može utemeljeno govoriti o strateškim ciljevima i ostvarenju poslovne misije i vizije. Strategijom su definisani pravci razvoja zaposlenih bilo da se oni odnose na razvoj menadžerskih ili tehničkih veština i znanja, kao i pravila u vezi sa transparentnim procesom zapošljavanja baziranim na principima jednakih šansi. Adekvatno planiranje resursa, definisanje ključnih radnih mesta, upravljanje planom naslednika, kao i precizno definisanje glavnih principa nagrađivanja i beneficija zaposlenih, upravljanje učinkom i promocija zaposlenih takođe su sastavni deo Strategije. Revizija Strategija planirana je za 2014. godinu.

Erste Banka je i u teškim ekonomskim uslovima uspevala da ostane dosledna svojim vrednostima, a zaposleni su prepoznati kao ključna zainteresovana strana pri implementaciji DOP strategije, kao i pri sprovođenju svih poslovnih procesa. Godinu 2013. obeležilo je nekoliko značajnih inicijativa: unapređenje Politike nagrađivanja, upravljanja učinkom, vrednovanje radnih mesta, kao i podizanja svesti o važnosti zdravlja zaposlenih. Nastavljeno je i sa strateškim ulaganjima u profesionalno i lično usavršavanje zaposlenih. Pored ovih aktivnosti ustanovljen je i plan upravljanja naslednicima (succession pool), kako za potrebe Erste Grupe, tako i za potrebe Erste Banke u Srbiji – i na taj način se dodatno radi na upravljanju karijerom, ali i na upravljanju rizikom od odlaska zaposlenih na ključnim radnim mestima.



### Postigli smo u 2013:

- ✓ Indeks angažovanosti zaposlenih iznosi 75% u 2013.
- ✓ Uloženo je 21,5 miliona dinara u razvoj i usavršavanje zaposlenih sa ukupno preko 11.000 sati realizovane obuke
- ✓ Unapređeno je podizanje svesti o značaju zdravog i aktivnog načina života preko Wellness portala, a 760 zaposlenih prošlo je besplatni godišnji zdravstveni sistematski pregled
- ✓ Održane su antimobing radionice
- ✓ Unapređena je efikasnost komunikacije unutar Banke putem Microsoft Lynca

## 4 • 1 Razvoj i usavršavanje zaposlenih

Jedan od najznačajnijih načina integrisanja principa društvene odgovornosti u Erste Banci jeste briga o ljudima. U kontekstu društveno odgovornog poslovanja, Banka posebnu pažnju posvećuje adekvatnom odnosu prema svim zaposlenima i potencijalnim zaposlenima, posebno sa aspekta poštovanja principa prava na rad i izbegavanja svih vidova diskriminacije.

U strukturi zaposlenih Banke preovlađuju žene koje čine 71% od ukupnog broja zaposlenih, a i na rukovodećim mestima odnose prevagu u odnosu na broj muškaraca zaposlenih na tim pozicijama. Prema starosnoj strukturi, u Banci je zaposleno najviše osoba srednjih godina, između 30 i 50 godina (62%). Od ukupnog broja zaposlenih u 2013. čak 96,6% njih je zaposleno prema ugovoru na neodređeno vreme, dok je 99% osoba sa punim radnim vremenom. Uprkos nestabilnom poslovnom okruženju, stopa fluktuacije zaposlenih neznatno je niža nego prethodne, 2012. godine i iznosi 6,6% u 2013. godini.

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

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

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



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

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

PROCENAT ZAPOSLENIH PREMA POLU	2012	2013
MUŠKARCI	28%	29%
ŽENE	72%	71%

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

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

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

U turbulentnom finansijskom okruženju koje je danas prisutno u svim ekonomijama, dodatno znanje i prošireni vidici svakako su prednost za svakog pojedinca, a pogotovo za Banku koja kontinuirano investira u razvoj svojih zaposlenih. Erste Banka ima jasne ciljeve kada je reč o razvoju zaposlenih. Ovoj temi pristupa sa ciljem povećanja zadovoljstva zaposlenih, lakoće poslovanja i produktivnosti i, samim tim, poboljšanja funkcionisanja delova kompanije, kao i Banke u celosti.

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 na lični razvoj kroz senzibilizaciju za različita društvena pitanja. Tokom 2013. godine, Banka je uložila skoro 21,5 miliona dinara u razvoj i usavršavanje svojih zaposlenih sa ukupno preko 11.000 sati realizovane obuke.

UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJAMA ZAPOSLENIH	2011	2012	2013
RUKOVODIOCI	5.549,28	3.538	3.901
NERUKOVODIOCI	16.052,72	14.939	7.457,5

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

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

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



Osim eksternih obuka, Služba ljudskih resursa posebnu pažnju pridaje programima internih obuka. Ovakav vid edukacije zaposlenih je sadržajem mnogo bliži njihovom opisu posla i direktno je primenljiv u praksi. Kako bi uspešno ostvarila plan sprovođenja internih obuka, Banka je krenula u potragu za internim trenerima. Početkom 2013. godine, na portalu je objavljen konkurs za izbor internih trenera kojim je zaposlenima Banke data mogućnost da se pridruže timu internih trenera. Oglas je bio namenjen svim zaposlenima bez obzira na radno iskustvo i poziciju. U ovom procesu najvažnije je bilo da kandidat bude pre svega motivisan, ima dobre prezentacijske veštine i ume da prenese svoje znanje drugima. Na oglase se prijavilo 44 koleginica i kolega zainteresovanih da svoje znanje i iskustvo prenesu onima kojima je to potrebno, a s obzirom na jaku konkurenciju u izboru su odlučivale nijanse.

Pored toga što je poznata po svom internom tržištu rada, 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 i eksternim tečajevima, ne samo iz oblasti finansija i bankarskog poslovanja već i tzv. „mekih veština“. Pored toga, Banka obezbeđuje finansijsku pomoć za eksternu obuku ili obrazovanje, studijske periode sa garantovanim povratkom na radno mesto, kao i otpremnine, uzimajući u obzir starost i godine službe zaposlenih, kako bi im pomogla u uspešnom okončanju radnog veka.



• Nemanja Stevanović

### **Group Graduate Program – Deljenje znanja širom Erste Grupe**

Erste škola bankarstva i finansija je brend Erste Grupe koji razvijaju odeljenja ljudskih resursa za upravljanje talentima širom Erste Grupe. Cilj ovog projekta jeste da se poveća potencijal svakog zaposlenog i da se Erste Grupa unapredi kao celina – podsticanjem razmene ideja i pružanjem mogućnosti za profesionalni i lični rast. Erste škola bankarstva i finansija usmerena je na izgradnju znanja. S obzirom na to da velika količina znanja već postoji u Grupi, ideja je da to znanje deli sa drugima i iskoristi na najbolji način. U Erste Banci veruju da opšte ciljeve obrazovanja treba primeniti i promovisati kroz nove

i bolje načine poslovanja. Imajući to u vidu, krajnji cilj je da usluga klijentima Banke bude na višem nivou i to podizanjem internih standarda: izvrsnosti, stručnosti i ličnog talenta.

Svake godine Erste Grupa daje priliku nekolicini perspektivnih i visokoobrazovanih diplomaca da otkriju svet bankarstva. Group Graduate Program se sastoji od nekoliko modula učenja koji uključuju i rotacije u okviru zemalja članica Erste Grupe. Godine 2013. šestoro kolega iz Grupe je apliciralo da obavi rotaciju u Erste Banci u Srbiji i to u oblastima poslova sa pravnim licima i upravljanja rizicima, a kolega Ninoslav Čosić iz Direkcije kontrolinga je izabran za učesnika programa ispred Banke u Srbiji za januar 2014.

„Nakon dve godine od početka Group Graduate programa i primene stečenih znanja i veština, moram istaći da mislim da ne postoji bolji način da se otpočne karijera posle završetka fakulteta. Imao sam priliku da budem deo jednogodišnjeg, po meni najintenzivnijeg razvojnog programa Erste Grupe, koji ne samo da mi je pomogao da unapredim praktične veštine i znanja koja sam imao već i da razvijem neke nove sposobnosti koje mi prethodno nisu bile bliske. Prijateljstva sa programa i dalje traju, a redovno ih osvežavamo i anegdotama kojih se rado prisećamo...“ kaže Nemanja Stevanović, stručni saradnik za velike klijente Grupe u Direkciji velikih klijenata Grupe, Sektor poslova sa pravnim licima.

# ERSTE USPEŠNA PRIČA · Angažovanost zaposlenih



**U istraživanju angažovanosti zaposlenih 2013. godine učestvovalo je čak 79,1% kolegica i kolega iz Banke u Srbiji, što je treći najbolji rezultat u okviru Erste Grupe. Pored toga što ukazuje na visok nivo validnosti dobijenih podataka, ovo je odraz poverenja zaposlenih i pokazuje da zaposleni imaju velika očekivanja od aktivnosti koje će uslediti nakon istraživanja. Podsetimo, angažovanost zaposlenih je nivo na kojem su zaposleni motivisani da doprinesu uspehu kompanije i spremni da ulože dodatni napor kako bi se izvršili zadaci važni za ostvarenje ciljeva kompanije.**

Indeks angažovanosti, koji se dobija kombinovanjem više faktora, za Erste Banku u Srbiji u ovom istraživanju iznosi 75%, što je za dva procentna poena niže nego u prethodnom istraživanju, sprovedenom 2011. godine.

Za one sektore koji su, u odnosu na rezultate prethodnog istraživanja, pokrenuli određene mere, novo istraživanje 2013. dalo je jasnu sliku o tome da li su preduzete mere imale željeni efekat, uprkos promenama u okruženju do kojih je došlo u međuvremenu. Dakle, pored toga što želi da sagleda stanje u datom periodu, Erste Banka nastoji i da prati napredak. S obzirom na svoju sveobuhvatnost i činjenicu da se realizuje redovno uz primenu iste metodologije, ova vrsta istraživanja omogućava i visok stepen uporedivosti sa drugim kompanijama.

Odgovornost za izvršavanje mera koje su pokrenute na osnovu rezultata istraživanja iz 2011. bio je na pojedinim članicama Grupe. Kada govorimo o Erste Banci u Srbiji, u ovom domenu je već dosta urađeno. Prvi korak je bio da se rezultati prezentuju menadžmentu. Pored toga što su rezultati analizirani na nivou Banke, održane su prezentacije za pojedine organizacione delove, sa fokusom na situaciju u konkretnim sektorima, odnosno drugim organizacionim delovima koji su imali više od deset ispitanika. Cilj ovih sastanaka bio je da svaki izvršni direktor

napravi akcioni plan kojim se definiše na koji će način rešavati oblasti koje su se pokazale kao izazovne, ali i kako će osigurati da dobri rezultati budu i bolji. Na primer, kolege u Sektoru računovodstva bavile su se unapređenjem timskog rada, a da bi to postigli organizovani su sastanci i radionice kako bi se jasnije raspodelile uloge i zaduženja u timu, a istovremeno unapredila saradnja.

Rezultati istraživanja iz 2011. razlikovali su se u pojedinim članicama Grupe i, u skladu s tim, postojale su individualne razlike u vezi sa prioriternim temama. Na nivou Banke u Srbiji, za prioriternu temu određene su unapređenje upravljanja učinkom i mogućnosti za razvoj, učenje i napredovanje. U skladu s tim, organizovane su radionice i brojni sastanci na temu postavljanja ciljeva, načina merenja učinka, aktivnije se koristi EMMA aplikacija (aplikativno softversko rešenje koje služi za postavljanje i merenje ispunjenja godišnjih ciljeva, i utvrđivanje nivoa kompetencija zaposlenih), a definisane su i procedure koje regulišu ovaj segment. Kao i prethodne godine, i 2013. godine svi zaposleni dobili su ocenu svog radnog učinka i individualnog razvoja. Sa druge strane, velika pažnja usmerena je na ulaganje u obuku i treninge, kako tehničkih znanja tako i „mekih veština“. Određeni efekti već su se mogli osetiti, ali unapređenja se u Banci ipak posmatraju kao proces koji kontinuirano traje.

U skladu s rezultatima poslednjeg istraživanja iz 2013. i internom analizom dobijenih podataka menadžeri će pripremiti plan pratećih aktivnosti kako bi najslabije ocenjene oblasti u njihovom organizacionom delu bile unapređene, a dobre ocene održane. Realizacija aktivnosti je predviđena za 2014. i 2015. godinu, kada Banku očekuje novo istraživanje. Istraživanje, kao i sve aktivnosti koje uslede nakon analize rezultata, pokreću se sa ciljem da se Banka učini boljim mestom za rad, kako bi se doprinelo podizanju zadovoljstva, ali i performansi zaposlenih na viši nivo, a samim tim i performansi cele Banke.

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

O bezbednosti svih zaposlenih, kao i o bezbednosti kompletne imovine Banke brine Odeljenje bezbednosti, u okviru Sektora upravljanja imovinom u sastavu Direkcije bezbednosti i keš procesinga. Prioritet rada ovog odeljenja jesu sledeći segmenti bezbednosti: fizička zaštita, tehnička zaštita, protivpožarna zaštita i bezbednost i zdravlje na radu. Zbog specifičnosti poslovanja Banke i rada sa gotovinom i drugim vrednostima, najugroženiji organizacioni delovi jesu filijale i ekspoziture u kojima su mere bezbednosti na najvišem nivou. Sa ciljem pravilnog korišćenja sistema tehničke zaštite i unapređenja bezbednosne kulture zaposlenih, Odeljenje bezbednosti u saradnji sa Službom ljudskih resursa kontinuirano obavlja različite vrste obuka zaposlenih:

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

Značajnu ulogu u edukaciji i unapređenju bezbednosne kulture zaposlenih imaju jasne bezbednosne procedure i uputstva koja su usvojena i dostupna na internom portalu InfoNet-u, kao i prezentacije koje Odeljenje bezbednosti drži na zajedničkim sastancima. U 2013. godini u Erste Banci zabeleženo je 11 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, kao ni povreda sa fatalnim ishodom.

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

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

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

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

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





STOPA POVREDA	2012		2013	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
NOVI SAD	0,00	0,30	0,10	0,51
BEOGRAD	0,00	0,00	0,00	0,20
OSTALO	0,00	0,20	0,00	0,31
UKUPNO	0,00	0,50	0,10	1,02

STOPA IZGUBLJENIH DANA	2012		2013	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
NOVI SAD	0,00	2,39	0,00	7,04
BEOGRAD	0,00	0,00	0,00	2,76
OSTALO	0,00	3,20	0,00	18,37
UKUPNO	0,00	5,59	0,00	28,17



Pored brojnih aktivnosti koje se realizuju na polju unapređenja tehničke i fizičke bezbednosti zaposlenih, Erste Banka punu pažnju posvećuje i podizanju svesti o važnosti brige o zdravlju kod svojih zaposlenih, verujući da je ovo jedan od najznačajnijih vidova edukacije kome kao poslodavac može znatno da doprinese. Istraživanja po-

kazuju da oko 80% bolesti mogu da se spreče ili da se izleče, ako se otkriju na vreme. Svrha preventivnih pregleda upravo je sprečavanje pojave bolesti, odnosno otkrivanje oboljenja u najranijoj fazi, kada su mogućnosti za izlečenje najveće. Imajući to u vidu, Banka svojim zaposlenima nudi dodatnu beneficiju u vidu organizovanja i pružanja besplatnog godišnjeg zdravstvenog sistematskog pregleda, ujedno podižući svest o značaju zdravog i aktivnog načina života.

Tokom 2013. godine započeto je sa preventivnim zdravstvenim pregledima za sve zaposlene koji sa Bankom imaju zaključen ugovor o radu. Preventivni zdravstveni pregledi obuhvataju:

- Osnovni lekarski pregled
- Kompletni nalaz biohemije
- Kontrolu vida i
- EKG.

## Wellness portal – Za vaš dobar dan

Još jedna interesantna inicijativa Banke, pokrenuta s ciljem da doprinese podizanju svesti zaposlenih o značaju brige o zdravlju, jeste pokretanje internog portala „Za vaš dobar dan“. Portal je kreiran sa željom da se zaposlenima uz korisne i praktične savete ulepša svakodnevnica u Banci, kao i da se razmenjuju zanimljive ideje i iskustva.

Portal je namenjen tzv. wellness temama i bavi se načinima kako da se održi zdrava ravnoteža uma i tela, ili zdravlja i sreće. Erste Banka, kao odgovoran poslodavac, nastoji da i u ovom segmentu podstakne svoje zaposlene da, sitnim koracima i malim promenama u svakodnevnom životu, postanu zadovoljniji, a samim tim i produktivniji. Portal je kreiran imajući u vidu želje i potrebe zaposlenih čiji stavovi iskazani u anketi postavljenoj na naslovnoj stranici portala pokazuju da je većina njih spremna da menja svoje navike.

Portal je lansiran u julu 2013, a zaposleni mu pristupaju preko banera postavljenog na InfoNetu. Svakog petka na naslovnoj stranici portala objavljuju se obaveštenja sa pregledom objava iz tekuće nedelje. Pored toga, preko ovog portala svako od zaposlenih ima mogućnost da svoj savet za dobar dan podeli sa kolegicama i kolegama, dok će dalji pravci razvoja portala biti definisani u skladu sa željama i idejama zaposlenih. U 2013. je pristigao 61 savet, a svakog meseca nekoliko kolega bilo je nagrađeno praktičnim poklonima. Najbolji predlozi proglašeni za savete meseca nagrađivani su velikim korpama punim voća koje su pobednici delili sa svojim najbližim kolegicama i kolegama.

Osnovni lekarski pregled podrazumeva: anamnezu i istoriju bolesti: sadašnju bolest (tegobe), ranije bolesti i operacije, alergije, navike, porodičnu anamnezu; objektivni nalaz: pregled organa po sistemima, merenje visine, težine, BMI, fizički pregled glave, vrata, ždrebla, LGL na vratu, palpaciju štitaste žlezde, auskultaciju srca i pluća, merenje krvnog pritiska, pregled kože, postavljanje dijagnoze i predlog lečenja, savete u vezi s poboljšanjem opšteg zdravstvenog stanja i predloge za dalje ispitivanje u smislu laboratorije ili drugih medicinsko-tehničkih procedura.

Pored toga, za kolegice je predviđen ultrazvuk dojki, a za kolege ultrazvuk abdomena, odnosno pregled prostate i bešike. Pregledi su organizovani u nekoliko gradova, a datumi i lokacije određeni u zavisnosti od interesovanja zaposlenih. Tokom 2013. godine, sistematski pregled je prošlo 760 zaposlenih u Erste Banci.

## **Sindikata Erste Banke – partnerstvo na delu**

Sindikalna organizacija samostalnog sindikata Erste Banke a. d. Novi Sad uz podršku Banke funkcioniše već punih devet godina. Oduvek je bila priznata strana koja aktivno učestvuje u socijalnom dijalogu i čiji su osnovni zadaci i ciljevi kolektivno pregovaranje, radno-pravna zaštita zaposlenih i borba za njihov bolji socijalni položaj. Ne mogu se izostaviti ni monitoring aktivnosti koje se odnose na praćenje zaštite zaposlenih od mobinga, poštovanje radnog vremena i procedura za rad duži od punog radnog vremena (prekovremeni rad) itd.

Ako se broj članova jednog sindikata može smatrati glavnim pokazateljem njegovog rada, sa ponosom se može reći da je, uprkos godinama krize i fluktuacije radne snage, Sindikat zadržao procentualnu zastupljenost članova u rasponu između 60% i 70% u odnosu na ukupan broj zaposlenih Banke, što je ogroman procenat u poređenju s prosekom sindikalnih organizacija u tranzicionim zemljama.

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. 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 s 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. U odnosu na prošlu godinu kada su zabeležene dve žalbe, ove godine nije bilo ni jedne.

U organizaciji Erste Banke 2013. godine održana su vrlo korisna predavanja o sprečavanju zlostavljanja na radu, kako za menadžment tako i za članove Odbora sindikata. Predavač je bila Olga Kićanović, savetnica u Agenciji za sprečavanje zlostavljanja na radu.

Kada je reč o ljudskim pravima, svi novozaposleni Banke, kao i oni koji dolaze na praksu, prolaze trening u trajanju od dva i po dana u okviru obuke „Dobro došli u ERSTE“, čiji se jedan deo odnosi i na društveno odgovorno poslovanje. Obuka obuhvata osnovno upoznavanje sa svim organizacionim delovima Banke, kao i Kodeksom ponašanja, a u okviru dela koji se odnosi na upoznavanje sa ljudskim resursima, svi novozaposleni su upoznati sa pravilom „jednakih šansi“ za sve kandidate za posao, svojim pravima i mogućnostima rada, razvoja i unapređenja. Devedeset šestoro zaposlenih je tokom 2013. pohađalo obuke u vezi sa ljudskim pravima u ukupnom trajanju od 230 h.

---

## Beneficije za zaposlene

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



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

\* Broj se odnosi na zaposlene koji su iskoristili pravo na porodijsko odsustvo u periodu januar–decembar 2013. godine.

\*\* Broj se odnosi na zaposlene koji su se vratili na radno mesto tokom 2013. godine po isteku porodijskog odsustva, ali su otišli na porodijsko odsustvo u prethodnom periodu.

\*\*\* Broj se odnosi na zaposlene kojima je 12 meseci od povratka na posao isteklo tokom 2013, a otišli su na porodijsko odsustvo u prethodnom periodu.

## Fond solidarnosti Erste Banke

Zasnovan na idejama podrške i solidarnosti, zajednički solidarni Fond Banke i sindikata „Marina Čurčić“ postoji od samog početka poslovanja Erste Banke u Srbiji, a nastao je s ciljem da u slučajevima bolesti, smrti zaposlenog ili člana njegovog porodičnog domaćinstva ili loše materijalne situacije, zaposlenima ili porodici omogućiti solidarnu pomoć. Ovaj fond daje i pozajmice zaposlenima za školovanje dece i stipendira decu zaposlenih samohranih roditelja. Zahvaljujući solidarnosti zaposlenih kroz program individualne filantropije, Fond solidarnosti je u toku 2013. godine prikupio dodatnih 416.170,00 dinara. To je omogućilo da sto dvadeset sedmoro zaposlenih dobije pomoć od preko četiri miliona dinara za različite oblike lečenja, stipendija, pokrivanja troškova smrtnih slučajeva i sl.

## 4 · 3 Interne komunikacije

Od usvajanja Strategije internih komunikacija 2010. godine, Erste Banka je, uvođenjem novih i unapređenjem postojećih kanala komunikacije, znatno unapredila međusektorsku komunikaciju, kao i vertikalnu komunikaciju unutar svih svojih postojećih struktura. Mnogo je uloženo u podizanje svesti zaposlenih o značaju lične odgovornosti i doprinosa unapređenju interne komunikacije, što je za rezultat imalo jačanje osećaja pripadnosti Banci. Dve najveće interne kampanje Erste Banke u protekle dve godine prepoznate su i eksterno kao najuspešnije strateške kampanje okrenute zaposlenima – Društvo Srbije za odnose s javnošću nagradilo je Erste Banku 2012. godine u kategoriji Interne komunikacije za kampanju „Uključi se“, dok se kampanja „Pokaži se“ našla među troje finalista. Za narednu, 2014. godinu, predviđeno je istraživanje stavova zaposlenih o internim komunikacijama, kako bi na osnovu analize dobijenih rezultata bila urađena i revizija Strategije za predstojeće tri godine.

Banka sa svojim zaposlenima komunicira na različite načine, kao što su Intranet, imejl, društvene mreže, branding radnog prostora, interni časopis *Puls* itd, a posebno je ponosna na Otvorena vrata – koncept koji promovise kao jedan od strateških ciljeva internih komunikacija. 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 postavе pitanja i potraže pomoć.

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

### Unapređenje efikasnosti komunikacije unutar Banke – Microsoft Lync

Ograničenost tradicionalnih komunikacija u savremenom poslovanju primorava korisnike na pronalaženje novih i boljih rešenja. Sa razvojem poslovanja, kako lokalno tako i globalno, rastu i zahtevi za bržom, efikasnijom i raznovrsnijom komunikacijom, kako bi se olakšao i pospešio rad.

Erste Banka je prepoznala Microsoft Lync kao jednostavnu i laku audio i video komunikaciju i alat za efikasnu i bezbednu multimedijalnu komunikaciju između kolega u okviru Banke. On omogućava slanje i primanje instant poruka (IM), uspostavljanje audio i video poziva, učestvovanje u interaktivnim onlajn sastancima uz deljenje prezentacije, programa, dokumenata i još mnogo toga. Lync je integrisan u Outlook, tako da je direktno povezan sa postojećim kontaktima, a zakazani sastanci pomoću Lynca se prikazuju u Outlook kalendaru. Osim sa MS Outlookom, Lync je povezan i sa ostalim MS Office programima, tako da omogućava da se sa kolegama podeli MS Word dokument, ili Excel tabela na veoma jednostavan način. Kao što je već spomenuto, Lync predstavlja skup raznih alata za komunikaciju:







Početna stranica



**Novi način evidentiranja i odobravanja godišnjih odmora**

Od 14.07.2014. evidentiranje i odobravanje godišnjih odmora biti značajno pojednostavljeno i efikasnije organizovano.



Argentina ili Nemačka?

17.07.2014



Završen II talas Mystery Shopping istraživanja

14.07.2014



Novi konkurs za posao u S. Leasing-u

14.07.2014



Novi konkurs za posao u Sektoru



Finansiranje izgradnje vetroparka



Banka podržala "Jazzbar"

INSTRUKCIJE

- jul 11 2014

**Usvojena Politika arhiviranja kreditne dokumentacije za fizička lica**

Politika definiše minimum standarda procesa arhiviranja kreditne dokumentacije za fizička lica u okviru Erste Bank a.d Novi Sad.
- jun 05 2014

**Postavljena nova dokumentacija u AML odeljenju**

U delu Ostale poslovne funkcije/Kontrola usklađenosti poslovanja Banke sa propisima/AML/Politike i procedure postavljeni su novi dokumenti
- jun 04 2014

**Novo organizaciona struktura Direkcije za mala preduzeća i preduzetnike (MPP)**

U skladu sa procenjenim potrebama unapređenja procesa rada i usluga utvrđuje se nova organizacija Sektora poslova sa stanovništvom / Direkcije za mala preduzeća i preduzetnike.

AKTUELNO



VOLONTERSKA AKCIJA U OBRENOVCU

PREDSTAVLJAMO



Slavica Samardžić, Sektor poslova sa stanovništvom

# 5 · 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



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. Banka s ponosom može da istakne da su sve strateške teme definisane u oblasti odgovornosti prema klijentima znatno unapređene tokom 2013, kao inicijative povezane sa osnovnim poslovanjem i kao takve od materijalnog značaja za Banku. Koncepti finansijske inkluzije i finansijskog opismenjavanja predstavljaju neka od najaktuelnijih pitanja društvene odgovornosti u bankarskom sektoru, posebno u zemljama u razvoju. Pored toga, Banka prepoznaje preduzetništvo i samozapošljavanje kao ključ za inovacije i rast u uspešnim ekonomijama, pa je svoju podršku u ovom segmentu nastavila da pruža kroz različite inicijative i proizvode.

Druga dimenzija odgovornosti na tržištu odnosi se na uticaje koji se ostvaruju poslovanjem klijenata koje Banka finansira, o čemu je bilo reči u delu o upravljanju socioekološkim rizicima (strana 23).

#### Postigli smo u 2013:

- ✓ Nastavljeno finansijsko opismenjavanje dece i mladih kroz program „Dečija ekonomija” i obuke u Studentskom kutku, kao i promovisanje štednje
- ✓ Nastavljena adaptacija poslovnih objekata za osobe sa invaliditetom
- ✓ Nastavljen razvoj inkluzivnih proizvoda i usluga za građane, preko kredita za mlade i penzionere
- ✓ Doprinos razvoju preduzetništva posredstvom strategije za *start up* preduzeća i posebne kredite za mikrose i mala i srednja preduzeća, Superstep liniju kredita za mlade preduzetnike
- ✓ Nagrađene najbolje održive ideje mikropreduzetnika
- ✓ Predstavljen prvi Vodič za pokretanje socijalnog preduzeća
- ✓ Nova marketing strategija i nova onlajn strategija usklađene sa principima DOP-a
- ✓ Razvijene jedinstvene usluge Netbankinga i mBankinga – Slikaj i plati
- ✓ Indeks zadovoljstva klijenata za 2013. iznosi 91%

# 5 • 1 Finansijska inkluzija i odgovorno finansiranje

## Finansijsko opismenjavanje

Duboko verujući da su finansijska inkluzija i ekonomska edukacija, ne samo ugroženih grupa i pojedinaca sa niskim primanjima već svih članova našeg društva, ključni elementi za razvoj održivog i inkluzivnog društveno-ekonomskog okruženja, Erste Banka nastoji da omogući svim građanima pristup sigurnim, bezbednim i odgovornim finansijskim proizvodima i uslugama. Finansijsko obrazovanje, kao preduslov za finansijsku inkluziju, jeste proces kojim pojedinci podižu svoje razumevanje finansijskih proizvoda i sadržaja, razvijaju veštine, što im omogućava da postanu svesniji finansijskih rizika, znaju kome da se obrate za pomoć, a sve s ciljem da poboljšaju svoj finansijski položaj i nauče da upravljaju svojim novcem kako bi postali ekonomski snažniji. Kako bi se podigla finansijska pismenost i omogućilo sticanje finansijskih kompetencija neophodnih u svakodnevnom životu, neophodno je da se finansijsko opismenjavanje sprovodi od detinjstva. Stoga je Banka aktivna učesnica različitih inicijativa finansijskog opismenjavanja dece i mladih, svojih klijenata, ali i šire zajednice.

Budući da vidi mlade kao pokretačku snagu našeg društva i smatra ih važnom ciljom grupom, svojim klijentima i budućim klijentima, kolegama i partnerima, Banka je 2013. godine otvorila jedinstveni prostor za mlade – Erste studentski kutak u filijali Park Siti u Novom Sadu, s ciljem da ostvari bliže i bolje veze sa ambicioznim, obrazovanim i talentovanim mladim ljudima, studentima i preduzetnicima, kao i onima koji to žele da postanu, mladima koji su zainteresovani za bankarstvo i finansije i žele da unaprede svoje znanje u ovoj oblasti, ali i da unaprede svoja opšta zna-

## Štednja u Erste Banci

Tokom septembra 2013. za potrebe Erste Banke, a u okviru globalnog godišnjeg istraživanja Štedni barometar Erste Grupe za 2013. realizovano je istraživanje\* o navikama, stavovima, motivima i brigama građana Srbije u pogledu štednje.

- 74% ispitanika (što je gotovo isto kao i prošle godine) od čega više od polovine čine mladi (njih 60%) starosti od 15 do 19 godina smatra da je važno štedeti
- Skoro polovina ispitanika, njih 48% (u odnosu na 55% prošle godine), bez obzira na to da li koristi i neki od štednih proizvoda ili ne, i dalje ušteđevinu čuva i u „slamarcama“
- Prosečan mesečni iznos koji se odvaja za štednju iznosi 4.185 dinara, što je pad u odnosu na prošlu godinu kada su ispitanici tvrdili da mesečno odvajaju 4.770 dinara
- Za čak 75% građana glavni razlozi i motivacija za štednju su vanredne okolnosti i hitni slučajevi, odnosno „crni dani“
- Čak 69% ispitanika brine zbog mogućeg slabljenja valute, opadanja kupovne moći ili visoke inflacije, što predstavlja porast u odnosu na prošlu godinu. Polovina ispitanika ima bojazan da više neće biti u stanju da odvaja za štednju, a isto toliko ljudi strahuje da neće dovoljno uštedeti za budućnost

- Čak 57% štediša ne zna iznos kamatnih stopa ni za jedan svoj štedni proizvod, a njih 74% odgovorilo je da nikada ne poredi kamatne stope.

Agencija za tržišna istraživanja IMAS International sprovela je za Erste Banku istraživanje o navikama, ponašanju, stavovima, motivima i brigama koje građani Srbije imaju u vezi sa štednjom. Telefonska anketa sprovedena je u septembru na uzorku od 500 ispitanika koji predstavljaju štedno sposobnu populaciju stariju od 15 godina. Osim u našoj zemlji, isto ispitivanje sprovedeno je i u Austriji, Češkoj Republici, Slovačkoj, Mađarskoj, Rumuniji i Hrvatskoj.



nja i veštine. Tokom 2013. godine u Studentskom kutku organizovano je niz treninga i predavanja na različite teme: socijalno preduzetništvo, pokretanje preduzetništva (od biznis ideje do biznis plana), uspešno traženje poslovnih partnera, istorija osiguranja, savremeno bankarstvo (inovacije u elektronskom bankarstvu), koncept društveno odgovornog poslovanja, pisanje si-vija i aktivno traženje posla i sl. Ukupno je organizovano devet treninga kojima je prisustvovalo devedesetoro mladih, a Erste volonteri predavači su uložili dvadeset radnih sati. Više o Erste studentskom kutku pročitajte u delu Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo, strana 69.



Jedna od aktivnosti Banke koje su tokom 2013. realizovane upravo u Studentskom kutku jeste i nastavak projekta podizanja znanja i veština u oblasti finansija kroz radionice o upravljanju zaradama i troškovima u svakodnevnom životu, koji je namenjen mladim prodavcima uličnog magazina *LiceUlice*. Pošto je prethodne 2012. godine u njemu učestvovalo desetero romske dece, program je 2013. posebno prilagođen za mlade sa invaliditetom, učenike ŠOSO „Milan Petrović” u Novom Sadu, koji su, takođe, prodavci ovog magazina. Na radionicama se radilo na razvoju veština komunikacije i prodaje, boljeg snalaženja i prepoznavanja novčanica i kovanica dinara, sabiranja, oduzimanja i vraćanja kusura, boljeg razumevanja pojmova zarade, troškova i štednje, a kao praktičan deo treninga desetero učenika koji su učestvovali u programu dobilo je priliku da prodaje *LiceUlice* zaposlenima u Banci.

## Za najmlađe

U saradnji sa višegodišnjim partnerom „Dostignuća mladih u Srbiji”, Banka je i 2013. učestvovala u programu „Dečja ekonomija” koji je namenjen osnovcima, deci uzrasta od 6 do 11 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. U 2013. godini je održano tri treninga, u Beogradu, Čačku i Nišu, za devedeset učitelja i učiteljica osnovnih škola, koji su program sproveli u svojim školama. Kroz program je do sada prošlo više od 3.500 osnovaca, a Banka je tokom 2013. godine podržala program sa 400.000 dinara. Organizovano je likovno takmičenje na temu „Ovako ja štedim!” na koji se prijavilo 233 učenica i učenika iz 18 škola iz Srbije, a najbolji radovi su bili i prigodno nagrađeni.

Kada je reč o štednji, kao važnoj temi koju Banka tradicionalno promoviše najmlađima, mesec jun 2013. godine proglašen je mesecom dečije štednje. Tako su sve male štediške koje su položile svoju štednju tokom ovog meseca, kao i one koje su reorocile postojeću štednju, nagrađene posebnim poklonom: Meda Šteda igricom memorije. Pored toga ovaj slavljenički mesec bio je ispunjen i drugim aktivnostima: Meda Šteda se tradicionalno družio s mališanima u Novom Sadu u okviru Zmajevih dečijih igara, a u kreativnom dečijem gradu MiniCity u Beogradu Meda Šteda je sa svojim drugarima obeležio šesti rođendan i zajedno sa prijateljima iz Dostignuća mladih učio decu šta je to štednja, kasica prasica i čemu ona služi, kako se plaćaju računi i šta znači zarađivati za život.





## Inkluzivni proizvodi i usluge

Erste Banka je snažno opredeljena da doprinese izgradnji i osnaživanju društvenog kapitala zemlje, pružajući pomoć i podršku razvojnim mogućnostima ugroženih grupa i unapređujući njihov ekonomski kapacitet. Stoga je Banka nastavila da razvija specifične proizvode i usluge koji su, pod povoljnijim uslovima u odnosu na tržišne, namenjeni stanovništvu koje nema adekvatan pristup bankarskim proizvodima i uslugama, usled siromaštva ili nedovoljnih primanja.

Kada je reč o mlađoj populaciji, Banka je 2013. godine ponudila Kredit za mlade studentima redovnih i postdiplomskih studija (do 30 godina u momentu podnošenja zahteva za kredit) kako bi im omogućila plaćanje školarine za studije na višim školama i fakultetima, plaćanje kurseva, radno-studijskih putovanja, stručnog usavršavanja, plaćanje obuke i polaganje vozačkog ispita – po predračunu. Pored kamatnih stopa koje su niže od redovnih stopa za gotovinske kredite, ponuđena je i niža naknada za odobrenje ovog kredita koja iznosi samo 1% od visine odobrenog kredita. Tokom 2013. godine plasirano je 84 kredita u ukupnom volumenu od 8.854.136 dinara, što je 5,85% u odnosu na sve potrošačke kredite (auto i WEB kredite). Na ovaj način mladi imaju priliku da počnu da štede za budućnost i slede svoje ciljeve kao što su više obrazovanje ili preduzetnički poduhvati.

Pored toga, u okviru letnje studentske kampanje, promovisani su besplatni omladinski račun, kao i MasterCard Omladinska kartica i servis elektronskog bankarstva NetBanking koji su namenjeni mladima od 16 do 27 godina. Održavanje Erste omladinskog računa takođe je besplatno, a podizanje novca sa bankomata Erste Banke realizuje se bez provizije. Uz Erste MasterCard debitnu karticu ostvaruje se 20% popusta na godišnje članarine za ISIC (International Student Identity Card) i EYC (European Youth Card) kartice za mlade i 20% popusta na bioskopske karte u bioskopu Tuck.

Za svoje najstarije sugrađane, Banka je razvila poseban Kredit za penzionere namenjen penzionerima do navršene 70. godine života prilikom dospeća poslednjeg anuiteta, odnosno do 75. godine ukoliko klijent obezbedi polisu životnog osiguranja. Posebna pogodnost ovog kredita ogleda se u povoljnijoj kamatnoj stopi u odnosu na redovan gotovinski kredit iz Kataloga proizvoda, i mogućnosti realizacije kredita bez žiranta do 70. godine klijenta u momentu dospeća poslednjeg anuiteta, što je razlika u odnosu na redovan gotovinski kredit kod kojeg je maksimalna starost klijenta 66 godina u trenutku dospeća poslednjeg anuiteta. U 2013. godini je plasirano 1.028 ovih kredita u volumenu od 150.742.200 dinara. Iako je udeo ovih kredita u ukupnim plasiranim dinarskim gotovinskim kreditima u 2013. godini bio relativno mali i iznosio je 2,48%, u narednom periodu očekuje se poboljšanje uslova kredita, jer će svi penzioneri koji apliciraju za ovaj kredit imati i životno osiguranje koje im poklanja Banka, a takođe će maksimalna starost biti produžena na 75 godina za klijente koji apliciraju za kredit za penzionere sa kolektivnim osiguranjem.

---

### Prilagođenost objekata

Kako bi svim klijentima omogućila jednak pristup finansijskim proizvodima i uslugama, Erste Banka nastavila je sa adaptacijom svojih poslovnih objekata. Prilagođeno je 20 filijala od ukupno 68 za rad sa stanovništvom, što je nešto više nego prethodne godine (29,4% u 2013. u odnosu na 22,4% tokom 2012), dok je još jedna u završnoj fazi adaptacije, kao i svih pet centara za rad s pravim licima širom Srbije 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. Poslovne zgrade Banke u Beogradu i Novom Sadu prilagođene su osobama sa invaliditetom: poslovna zgrada u Milutina Milankovića 11b na Novom Beogradu potpuno je prilagođena za osobe sa invaliditetom (rampe, ulazak i toaleti), dok centrala na Bulevaru oslobođenja 5 u Novom Sadu ima samo pristup ulaska, bez posebnih toaleta.



## Podrška preduzetništvu

Svoju podršku preduzetništvu Erste Banka pruža ne samo stalnom edukacijom i promovisanjem preduzetničkog duha, već i razvijanjem i stalnim unapređenjem proizvoda i usluga za različite privredne segmente: velika i mikropreduzeća, male i srednje preduzetnike, kao i preduzeća sa društvenim ciljem.

Jedan od odgovora na ekonomsku krizu Banka je pronašla upravo u ulaganju u svoje klijente, kako bi postali stabilne i održive firme, koje će dugoročno svojim poslovanjem doprineti i ekonomskom rastu. Tako je 2013. uspostavljena strategija za *start up* preduzeća Erste Grupe koja je počela da se sprovodi u svim lokalnim bankama, kako bi se razvio zajednički pristup za pružanje usluga ovim preduzećima koja imaju potencijal da uz odgovarajuću podršku ubrzo postanu uspešna i profitabilna mikropreduzeća. Rad sa *start up* preduzećima više je od čistog bankarskog poslovanja – on je uvek miks bankarstva, poslovnog konsaltinga, edukativnih, pa čak i društvenih projekata da bi se podržala kultura preduzetništva. Pored toga, Banka nudi malim preduzećima i preduzetnicima proizvode jedinstvene na tržištu, kao što je dozvoljeni minus koji se pravnim licima odobrava i do 36 meseci ili kreditna linija obezbeđena u saradnji sa Evropskom investicionom bankom (EIB).

Direkcija za mala preduzeća i preduzetnike je u 2013. godini doživela određene transformacije i promene sa ciljem poboljšanja efikasnosti i smanjenja troškova. Pored promenjenog naziva, desile su se i organizacione promene. Ukinuti su preduzetnički centri, a definisana su tri regionalna centra preko kojih se koordinira mrežom account managera. Nova dugoročna strategija za cilj ima povećanje portfolija za 80% u roku od tri godine i pozicioniranje mikrobiznisa Erste Banke u vrh, među TOP 5 banaka u Srbiji. 20.231 pravno lice u segmentu malih preduzeća i preduzetnika ima neki oblik saradnje sa Erste Bankom.

Blisko saradjući sa svojim klijentima iz segmenta malih i srednjih preduzeća, Banka je 2013. organizovala okrugli sto na temu „Šta pregovori sa EU znače za sektor malih i srednjih preduzeća u Srbiji”, gde su se mogla čuti različita mišljenja domaćih privrednika. U prethodnom periodu, klijenti privrednici su se najviše interesovali o raspoloživim evropskim fondovima i mogućnostima koje im se otvaraju kako u pogledu velikog zajedničkog tržišta Evropske unije, tako i unapređenja poslovanja i uvođenja evropskih standarda. Preko svoje EU Kancelarije, Erste Banka informiše i savetuje svoje klijente kako da učestvuju u Sedmom okvirnom programu za istraživanje i razvoj Evropske unije (FP7), zbog čega je prevedena i objavljena zvanična publikacija Evropske komisije, koja je namenjena upravo malim i srednjim preduzećima koja žele da konkurišu za sredstva u okviru FP7.

Erste Banka već godinama organizuje EU Info dane u okviru Evropske nedelje malih i srednjih preduzeća na koje poziva i kolege iz Grupe kako bi podelili dragocena iskustva. Banka je 2013. godine uz pomoć Erste EU Kancelarije iz Hrvatske ugostila firmu „Vrtovi voća” iz Zagreba, čiji je vlasnik klijentima Banke preneo sopstveno iskustvo korišćenja evropskih fondova za novi zasad jabuka, uvođenje sertifikata kvaliteta i sistema navodnjavanja.

---

### „Corporate 2015”

„Corporate 2015” je projekat koji se koncentriše na poboljšanje i promenu strukture poslovanja Banke sa pravnim licima. Fokusira se i na to da procesi koji su se pokazali kao najbolje prakse u Grupi postanu standard u poslovanju Banke. Pronalaženje inovativnih rešenja za tekuće bankarsko okruženje u svim regionima u kojima Banka posluje takođe je jedan od ciljeva. Glavni cilj svih ovih napora jeste da u poslovima s pravnim licima Erste Banka bude najbolja i vodeća banka u regionu. Da bi se to postiglo, potrebno je da Banka prihvata promene, efikasno radi na procesima, bude inovativna i da pronađe rešenja za razne nove proizvode, ali i da napravi slobodan prostor za svoj tim prodaje kako bi provodili više vremena sa klijentima.



---

## Nagrađeni novinari na konkursu za najbolje priloge o procesu evropskih integracija u Srbiji

Kancelarija za evropske integracije Vlade Republike Srbije, Delegacija Evropske unije u Srbiji i Erste Banka dodelili su u februaru 2013. nagrade na konkursu za najbolji medijski prilog o procesu evropskih integracija u Srbiji za 2012. novinarima – Danijeli Pantić, Irini Samopjan, Milici Dimitrijević, Biljani Kuzmanović, Ivani Pavlović, Danijeli Lalović i Biljani Đogić. Nagrada je studijska poseta Briselu, tokom koje je svaki od pobednika imao priliku da se susretne sa zvaničnicima Evropske komisije i Evropskog parlamenta, kao i sa kolegama novinarima koji izveštavaju iz sedišta EU.

Nagrade su dodeljene u kategorijama: najbolji televizijski izveštaj, najbolji radijski izveštaj, najbolji novinski izveštaj, najbolji prilog u lokalnom mediju, najbolji rad objavljen na Internetu, najbolji studentski rad/prilog objavljen u štampanom ili elektronskom mediju, najbolji prilog o projektu realizovanom u Srbiji koji je finansirala EU, a u kategoriji najbolji prilog u oblasti malih i srednjih preduzeća nije bilo dobitnika. Žiri je naglasio da je već 2013. godina prilika da mediji više pažnje posvete pitanjima ekonomije, preduzetništva i zapošljavanja, koja su ipak ključna za svakodnevni život građana.

## Najbolje održive ideje

Nacionalni forum za „Zelene ideje” partnerski su pokrenuli Trag fondacija (nekadašnji Balkanski fond za lokalne inicijative – BCIF), Fond braće Rokfeler i Erste Banka, sa ciljem da podstaknu i nagrade pojedince, udruženja i mala preduzeća da razviju inovativne preduzetničke projekte koji su zasnovani na principima održivog razvoja.

Na konkurs je pristiglo 108 prijava, od kojih je 68 ideja ispunilo osnovne kriterijume, a 31 ideja je ušla u drugi krug konkursa. Najbolje ideje odabrao je četvoročlani žiri koji čine Haki Abazi, direktor Western Balkans programa u RBF, Vojislav Stokić, direktor Direkcije za mala preduzeća i preduzetnike u Erste Banci, Miloš Milosavljević, osnivač i direktor kompanije Strawberry energy i Biljana Stepanović, generalna direktorka Business Info grupe.



Finalno predstavljanje i ceremonija dodele donacija za inovativne poslovne ideje zasnovane na principima održivog razvoja održano je u maju 2013. Na celodnevnom događaju u KC Grad devet finalista je predstavilo svoje ideje žiriju, a tri pobedničke nagrađene su sa po 8.000 dolara za realizaciju projekata. Hostel Republik (Užice), Anica Simović (Raška) i Solar Ice d. o. o. (Subotica) nagrađeni su od Trag fondacije (nekadašnji Balkanski fond za lokalne inicijative – BCIF), Fonda braće Rokfeler (RBF) i Erste Banke kao najbolje zelene ideje.

Ova tri projekta dobila su tako priliku da se predstave i na Regionalnom forumu Fonda braće Rokfeler, na kome učestvuju države zapadnog Balkana, gde je solarna mobilna sušara Anice Simović iz Raške osvojila prvo, a solarni tricikl braće Grabarević iz Subotice treće mesto. Drugoplasirana zelena ideja došla je iz Albanije, a reč je o nameštaju od recikliranog materijala, autorke Pezane Redža (Pezana Rexha). Sve tri pobedničke ideje nagrađene su sa po 10.000 dolara namenjenih njihovoj realizaciji.

„Nastojimo da podržimo što veći broj projekata koji doprinose unapređenju lokalne zajednice, a posebno one koji za rezultat imaju ekonomsko osnaživanje i razvoj preduzetništva. Nadamo se da će pobednici svoje nagrađene ideje razviti u održiv mali biznis”, izjavila je Andrea Brbaklić, izvršna direktorka u Erste Banci.

# ERSTE USPEŠNA PRIČA • SUPERSTEP



**Nezaposlenost mladih predstavlja jedan od najvažnijih društvenih problema koji ima dugoročne posledice ne samo na njihove živote već i na funkcionisanje celog društva i ekonomije. Kada mladi donesu odluku da pokrenu sopstveni posao i počnu da rade, suočavaju se sa mnoštvom izazova: kako se kreću novčani tokovi, koliki porez mogu da očekuju, kako da dobro investiraju svoj novac i da li im je potrebno osiguranje; kako da naplate svoju uslugu onoliko koliko zaista vredi, kako da bolje upravljaju svojim vremenom i organizuju svoj radni dan; kako da formulišu kratkoročne i srednjoročne ciljeve i osmisle strategiju koja će im omogućiti da do njih lakše stignu. Sve ove dileme, i mnoge druge, obeshrabruju mlade da se upuste u preduzetničke vode.**

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

Pored edukacije i pristupa finansijama, preduzetnici imaju mogućnost direktnog rada sa biznis mentorima koji dolaze iz Banke, a koji im pomažu da bolje shvate sve elemente finansijskog poslovanja, kao i komunikacije s Bankom. Nakon pokretanja biznisa,

Superstep preduzetnike povezujemo sa iskusnim poslovnim ljudima koji narednih godinu dana, takođe kao biznis mentori, rade sa njima na daljem razvijanju njihovog poslovanja. Uloga mentora je da pomogne preduzetniku da sagleda rizike i mogućnosti svog poslovanja i da ga vodi kroz proces donošenja odluka, kao i da mu pruži pomoć u razvoju postojećih i novih preduzetničkih veština podrškom, ohrabrivanjem i vođenjem.

Kroz ovaj program do sada je pokrenuto 17 novih malih biznisa, sa ukupnim plasmanom od 50.000 evra i 150 radnih sati koje su biznis mentori uložili. Nova preduzeća su otvarana širom zemlje, a lepeza njihovih aktivnosti je veoma široka: od usluga projektovanja, preko stomatoloških usluga, proizvodnje i prerade industrijske konoplje do proizvodnje sirčeta od divljih jabuka. Ono što Banka s ponosom ističe jeste činjenica da je 95% ovih klijenata i danas aktivno i da, pored teške situacije, ovi klijenti u velikoj većini uredno servisiraju svoje obaveze.

Za Superstep kredite za samozapošljavanje kroz pilot program 2011. prijavilo se ukupno 18 kandidatkinja i kandidata iz cele Srbije, a njih sedmero je uverilo komisiju da njihove poslovne ideje imaju najviše šanse za uspeh. Erste Banka je kreditirala ova preduzeća u nastajanju sa ukupno 2,35 miliona dinara, a svim kreditiranim preduzetnicima omogućila dodatne konsultacije u prvoj godini poslovanja. Na drugi krug konkursa, organizovan u 2012. prijavilo se 128 mladih preduzetnika od kojih je 38 razvilo detaljan biznis plan u okviru radionica sa volonterima – biznis mentorima iz Erste Banke. Na kraju drugog ciklusa nastalo je deset firmi koje je Banka kreditirala sa 2,45 miliona dinara, što je 5,5% od ukupno plasiranih ostalih kredita za mala preduzeća i preduzetnike u toku 2013. godine.



## **Predstavljen prvi Vodič za pokretanje socijalnog preduzeća**

Još jedna važna inicijativa obeležila je 2013 godinu: Erste Banka i organizacija Smart kolektiv predstavili su prvi Vodič za pokretanje socijalnog preduzeća – Biznis po meri čoveka. Ideja koja stoji iza izrade ove jedinstvene publikacije bila je da se svima onima koji imaju održive i kreativne ideje obezbede smernice za pisanje biznis plana uspešnog socijalnog preduzeća. U izradi Vodiča učestvovali su brojni stručnjaci i profesionalci iz različitih kompanija i institucija, kao i devet socijalnih preduzeća iz Srbije, a na Facebook stranici Smart kolektiva omogućeno je besplatno preuzimanje Vodiča, svakome ko pošalje svoju biznis ideju.

O učešću Erste Banke u ovom i sličnim projektima, govorili su predstavnici Banke koji su istakli da postoji više načina na koje kompanije mogu da podrže socijalno preduzetništvo, osim pružanja finansijskih sredstava. Pored toga što je među prvim bankama u Srbiji odobrila kredit za socijalno preduzeće, Erste Banka redovno poručuje proizvode od socijalnih preduzeća, što ovim firmama garantuje konstantan priliv novca, kao i egzistenciju na tržištu, a Banci kvalitetne i unikatne proizvode. Erste Banka, British Council i Smart kolektiv organizovali su tokom prethodnog perioda seminare i edukaciju na ovu temu, što je rezultiralo Vodičem koji sadrži sve potrebne informacije kako bi socijalni preduzetnici mogli postati uspešni u željenom biznisu.

Samo u 2013. godini Erste Banka je saradivala sa pet socijalnih preduzeća: Dobra Torba, Eco-etno moda, Bioidea sapuni, Radni centar ŠOSO „Milan Petrović” i LiceUlice. U kupovinu njihovih proizvoda uloženo je preko 1,4 milion dinara, a od LiceUlice su zaposleni u Banci kupili 828 primeraka časopisa.





## 5 • 2 Odgovorna komunikacija

### Odgovoran marketing – Drugačiji pogled na poslovanje

Iako na svim tržištima na kojima posluje, Erste Banka nudi proizvode i usluge koji u potpunosti odgovaraju zakonskim normama, visokim standardima Grupe, ali i etičkim principima društva, Banka nastoji da konstantno unapređuje svoje prakse u oblasti marketinga. Svoje marketinške aktivnosti realizuje u skladu sa Zakonom o oglašavanju, Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, a tri osnovna principa koja čine osnovu prilikom oglašavanja proizvoda Banke u medijima jesu: relevantnost, jasnost i ljudskost (relevant, clear, human). Definisan je set pitanja za svaku od ovih kategorija, pa se za svaki oblik marketinške komunikacije kroz odgovaranje na njih proverava koliko svaka oglasna poruka ispunjava ove kriterijume.

Marketinške prakse su znatno unapređene tokom 2013. kada je definisana nova Marketing strategija u potpunosti usklađena sa društveno odgovornim pristupom Banke i vrednostima kojih se Banka drži. Novi koncept podrazumeva da se više ne koriste adaptirana rešenja, već ih Banka samostalno razvija, tako da više odgovaraju domaćem tržištu i klijentima. Jedan od bitnih aspekata jeste i prilagođenost koncepta vremenu u kojem živimo, kada klijenti nisu fokusirani samo na potrošnju, već se okreću i drugim vrednostima i počinju da razmišljaju dugoročnije. Drugačiji pogled na oglašavanje zasniiva se na imidžu i brendu koje Banka, preko drugih aktivnosti, godinama gradi.



### Informisanost klijenata

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

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

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

U toku 2013. godine Erste Banka nije zabeležila ni jedan slučaj nepridržavanja propisa u vezi sa adekvatnim informisanjem klijenata o proizvodima i uslugama, kao ni slučajeve povrede privatnosti klijenata i žalbe u vezi s gubitkom ličnih podataka o klijentima. Od 2011. godine, kada je Banka počela da izveštava o slučajevima kršenja prava na privatnost, po ovom osnovu zabeležena je samo jedna žalba klijenata 2012. godine, čija osnovanost nije dokazana.

## Nova dimenzija komunikacije – Erste onlajn strategija

Tokom prethodnih nekoliko godina beleži se konstantno i značajno povećanje udele interneta u svakodnevnoj komunikaciji. Ovakvoj tendenciji umnogome doprinosi razvoj društvenih mreža i tzv. mobilnog interneta tj. pristupanje internetu putem mobilnih telefona i tablet uređaja.

Društvene mreže su postale neminovnost i u komunikaciji biznis sektora u celom svetu. U Srbiji je slična situacija: preko 90% kompanija koristi onlajn alate i društvene mreže, a preko 60% investira u onlajn oglašavanje. Kao i u ostalim segmentima biznis sektora, društvene mreže su uveliko postale sredstvo komunikacije i u bankarstvu. U proteklih godinu dana gotovo sve veće banke u Srbiji aktivno su se priključile društvenim mrežama.

Erste Banka je pravovremeno zakoračila u svet digitalnih komunikacija. Prvi nalog na društvenim mrežama koji je otvorila bio je na Tviteru 2009. godine, a nešto kasnije i na Fejsbuku, 2010. godine. Korporativni blog je pokrenut 2011. godine, a ostale mreže na kojima je Banka prisutna jesu: LinkedIn, Slideshare, Youtube, Foursquare, Google+ itd. Trenutno, po broju pratilaca u odnosu na konkurenciju Erste Banka se nalazi na trećem mestu na Fejsbuku i na drugom mestu na Tviteru. Ton komunikacije kod većine banaka je neformalan i ima za cilj da informiše i edukuje korisnike, kao i da pridobije njihovu lojalnost. Pored dnevne komunikacije, banke animiraju svoje korisnike povremenim „aktivacijama“. To su obično nagradne igre koje imaju za cilj da prikupe što veći broj novih fanova/pratilaca i podstaknu interakciju. Jedna od prednosti društvenih mreža, između ostalog je i mogućnost direktnog kontakta sa preduzećima i organizacijama koje imaju otvoren profil, a korisnici često stupaju u kontakt sa raznim kompanijama kako bi im postavili pitanja na koja odgovor dobiju u kratkom vremenskom periodu, pokazalo je CESID-ovo istraživanje o korišćenju društvenih mreža.

Do sada je najveći broj upita koji je Banka dobila na onlajn medijima u vezi s otvaranjem računa, debitnih ili kreditnih kartica, kreditima i plaćanjem preko servisa PayPal i Skrill. Netbanking usluga Erste Banke nadaleko je poznata u onlajn svetu, tako da često dobija pohvale, a korisnici redovno jedni drugima preporučuju Netbanking. Ono što pratioci Banke predlažu jeste uvođenje novih usluga kao što su devizna kartica za onlajn plaćanje koja je prihvaćena na većini sajtova, kao i VISA debitna kartica na koju bi mogli preuzimati novac sa virtuelnih računa (PayPal i Skrill).



### Ključni elementi strategije onlajn komunikacije

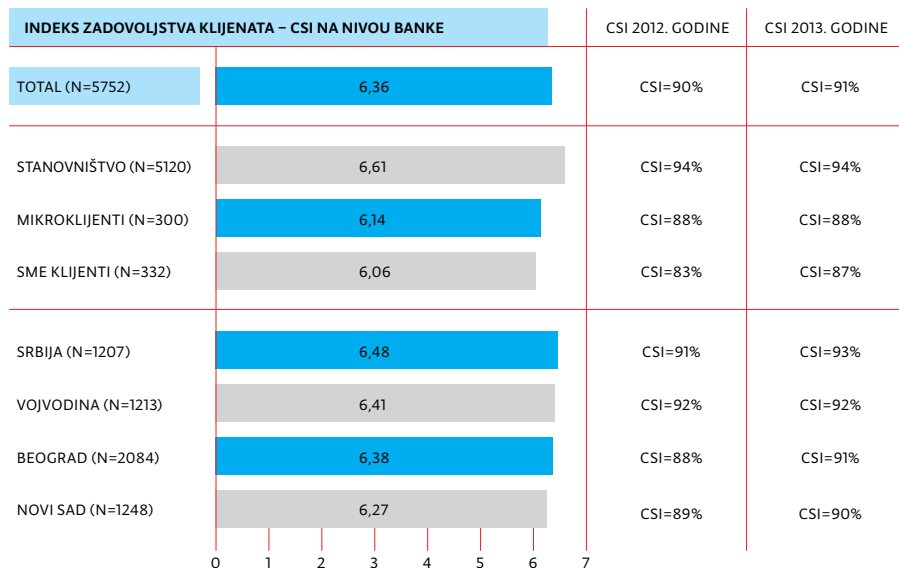
Svesna potrebe za planskim nastupom na društvenim mrežama i ostalim onlajn kanalima, Služba komunikacija je definisala strateške ciljeve komunikacije Banke:

- **Reputacija** – Želimo da nas javnost vidi kao pouzdane partnere privrede, stanovništva i društva u celini; kao modernu i inovativnu banku; kao poželjnog poslodavca i kao lidera u društveno odgovornom poslovanju.
- **Prodaja** – Jačanjem veza s postojećim klijentima i ostvarivanjem kontakata s novim klijentima, komunicirajući onlajn težimo da povećamo korišćenje proizvoda i usluga Banke.
- **Unapređenje kvaliteta usluge klijentima** – Sistematičnim prikupljanjem i obradom informacija, želimo da unapredimo proizvode i usluge u skladu sa potrebama klijenata.
- **Razvoj društveno odgovornog poslovanja u zemlji** – Razvijanjem svesti o temama bitnim za društvo i širenjem partnerstava želimo da okruženje podstičemo na akciju.

## Zadovoljstvo klijenata – Erste aktivna na polju istraživanja

Erste Banka je u toku 2013. godine redovno sprovodila kvantitativna i kvalitativna istraživanja o nivou kvaliteta servisne usluge Banke i na posebnim poslovnim jedinicama Banke. Uz angažovanje nezavisne agencije za istraživanje tržišta, sprovedeno je merenje i analiza nivoa zadovoljstva i lojalnosti klijenata, kao i kvaliteta procesa u Banci. Prema standardima Erste Grupe, Erste Banka jednom godišnje sprovodi istraživanje zadovoljstva klijenata, fizičkih lica (80 klijenata u svakoj od 68 filijala – ukupno 5.440 klijenata) i pravnih lica (mikro – 300 klijenata i mala i srednja preduzeća – 300 klijenata). Klijenti ocenjuju više od 40 aspekata saradnje s Bankom. Anketiranje se vrši metodom licem u lice u filijalama Erste Banke i CATI – Telefonskom metodom anketiranja klijenata pravnih lica. Koristi se sedmostepena skala za ocenu zadovoljstva od 1 do 7, gde je 1 najmanja ocena a 7 najviša. Ocena opšteg zadovoljstva sva tri segmenta klijenata inkorporirana je u jedinstvenu ocenu CSI – Customer Satisfaction Index na skali od 1% do 100% nivoa zadovoljstva.

Rezultati Istraživanja zadovoljstva klijenata (CSS) Erste Banke pokazali su izuzetno visok nivo lojalnosti klijenata i zadovoljstva saradnjom s Bankom. Indeks zadovoljstva klijenata (CSI) u 2013. godini na nivou Banke iznosio je 91%, a u taj rezultat ulaze ocene klijenata iz svih poslovnih segmenata, i po više od 40 ključnih aspekata (stručnost i kompetentnost, ljubaznost zaposlenih, lokacija i urednost filijala, radno vreme, proizvodi, cene, transparentnost, brzina i efikasnost obavljanja transakcija, kontakt centar, dostupnost itd.).



Brojevi na grafiku označavaju proseke

Baza = 5752 ispitanika (total)

### Slikaj i plati – revolucionarni napredak u načinu plaćanja

Erste Banka je krajem 2013. na tržište Srbije uvela potpuno nov način plaćanja mesečnih i drugih računa. Reč je o servisu „Slikaj i plati“ koji je deo Erste mBanking aplikacije za pametne telefone. Aplikacija je trenutno dostupna za Android uređaje, a uskoro će biti na raspolaganju i korisnicima iOS uređaja. Za uplatu je potrebno svega nekoliko jednostavnih komandi u aplikaciji: fotografisanje računa i potvrde slanja i transakcije. Na ovaj način se može platiti bilo koji račun (struja, telefon, komunalije, itd.).

Osim ove, Erste mBanking aplikacija ima i brojne druge funkcionalnosti: sva plaćanja, detaljne preglede tekućih, kreditnih i štednih računa, ugovaranja i ažuriranje trajnih naloga, ugovaranja dodatnih usluga poput SMS servisa i Kusr štednje, menjačke poslove, preglede plaćanja, slanje poruka Banci itd. Tu su i pretraživač filijala i bankomata sa navigacijom, kursna lista, kalkulator za izračunavanje najboljeg modela štednje, povezivanje s Bankom na društvenim mrežama i druge opcije. Ovo je samo jedna od aktivnosti digitalizacije poslovanja koje je Banka realizovala u okviru strateškog projekta MATRIX – implementacija unapređenog NetBanking-a i nove usluge mobilnog bankarstva – i inicijative GO DIGITAL kako bi na najbolji način izašla u susret potrebama savremenih klijenata.

Sprovedenjem niza istraživanja i anketa s klijentima i u prodajno-servisnoj mreži, Banka se konstantno trudi da ispita potrebe i očekivanja klijenata i izađe im u susret. S tim u vezi, u 2013. godini unapređena je usluga u poslovnim centrima i filijalama u kojima su se stvarali redovi i gužve. Uvedeni su specijalni redomati, Q Tronic uređaji za regulisanje redova, i time je svim klijentima omogućeno da na savremen i organizovan način obave u filijali sve svoje finansijske potrebe. Nakon uvođenja redomata ispitivano je zadovoljstvo klijenata samom funkcionalnošću i upotrebljivošću uređaja. Rezultati su pokazali da su klijenti veoma zadovoljni ovakvim načinom regulisanja redova, ali su izrazili i svoje nezadovoljstvo, naročito slabovidni i stariji klijenti, sitnom grafikom na ceduljicama i visinom postavljenih monitora koji služe za pregled i raspored redova. Banka je odmah pristupila unapređenju servisa i prilagodila veličinu slova i visinu na koju se postavljaju monitori, čime je jasno pokazala svoje razumevanje za zadovoljenje potreba svih segmenata društva.

## Reppoza – upravljanje žalbama

### Momenti istine – Od istraživanja do unapređenja kvaliteta usluge

Upravljanjem momentima istine na nivou Banke povećava se nivo zadovoljstva klijenata kvalitetom servisne usluge i generalno zadovoljstvo Bankom. Cilj Banke je da svaki klijent bude zadovoljan i da svoje zadovoljstvo prenese na članove svoje porodice, prijatelje i poznanike. Od 2013. godine proces upravljanja momentima istine odnosi se na prodajno servisne funkcije prema klijentima fizičkim licima, preduzetnike i mala i srednja preduzeća.

Proces identifikacije kritičnih momenata radi se kroz veliki broj internih i eksternih istraživanja koja se uz stalna unapređenja i inovacije sprovode tokom cele godine, a u kojima kao ispitanici učestvuju aktivni klijenti, zaposleni, bivši i potencijalni klijenti. Ključni procesi u Banci nadgledaju se kroz internu aplikaciju „ARIS PPM”, a proces rešavanja momenata istine unapređen je i izračunavanjem finansijskog uticaja nekog momenta istine na poslovanje Banke. Usaglašeni i definisani prioritetni momenti istine za rešavanje u 2013. godini bili su:

- Brzina odobravanja kredita malim preduzećima i preduzetnicima
- Nedovoljna podrška klijentima od account managera, mala preduzeća i preduzetnici
- Nedovoljna dnevna količina većih apoenova novčanica za podizanje na bankomatima
- Optimizacija radnog vremena određenih filijala u Beogradu i Novom Sadu.

---

### Projekat „Rock” – kraće vreme za obradu kredita

Uporedo sa skeniranjem celokupnog procesa odobravanja kredita u svim prodajnim funkcijama Banke tokom 2011. godine, pokrenut je projekat ROCK sa ciljem da se obuhvate svi koraci kreditnog procesa od situacije akvizicije klijenta do trenutka kada se klijentu novac nalazi na račun.

Osnovni cilj projekta jeste optimizacija i automatizacija celokupnog kreditnog procesa koja treba da doprinese znatnom skraćanju vremena od momenta podnošenja zahteva do realizacije plasmana. Prilikom analize celokupnog procesa, utvrđene su mogućnosti i pravac kojim Banka želi da ide, kako bi u bliskoj budućnosti omogućila prodavcima da za kraće vreme uz bolji kvalitet podataka vrše obradu zahteva klijenata, a samim tim stvori preduslove za razvijanje uspešne dugoročne saradnje sa pravnim licima i mikrokljntima. Projekat ROCK je 2013. uobličen u aplikaciju koja je prošla fazu testiranja, a mogućnosti nadogradnje su velike, tako da se planira i nastavak ovog projekta kroz ROCK dva i ROCK tri.

---

Veoma bitan deo servisne usluge na koji Banka posebno obraća pažnju jeste identifikacija i analiza kritičnih momenata kroz proces prikupljanja i rešavanja prigovora klijenata. Od trećeg kvartala 2013. godine Erste Banka ima novi unapređeni sistem i aplikaciju za upravljanje prigovorima i reklamacijama klijenata „Reppoza“. Novim sistemom omogućena je objedinjena evidencija svih prigovora, reklamacija, pritužbi, žalbi, sugestija i pohvala na jednom mestu. Klijenti Banke svoje nezadovoljstvo mogu izneti bilo kojim kanalom komunikacije, a novina je da se u aplikaciji koju koriste zaposleni u svakodnevnom radu može evidentirati i klijentovo nezadovoljstvo upućeno usmenim putem. Nakon evidentiranja žalbe od službenika Banke, žalba stiže do administratora koji sa nadležnim službama u Banci proverava sve klijentove navode. Posle svih provera, klijentu se prosleđuje odgovor. Zahvaljujući selekciji žalbi prema različitim kategorijama, Banka je mogla da potvrdi da tokom 2013. nije primila ni jednu žalbu za kršenje ljudskih prava.

Ono što je u Banci postalo praksa jeste organizovanje sastanaka sa klijentima, što je procenjeno kao neophodno i poželjno za razumevanje i rešavanje nastalog problema. Osim klijenta, sastanku prisustvuju i kolege iz nadležne službe kod koje je konkretni problem nastao, kao i osoba koja je na nivou Banke zadužena za rešavanje žalbe.

### Važno nam je vaše mišljenje!

#### Aktivni kanali komunikacije s klijentima:

- Sajt Banke [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs) preko rubrike Upravljanje prigovorima
- 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 stejholderima:  
[info@erstebank.rs](mailto:info@erstebank.rs)  
[dop@erstebank.rs](mailto:dop@erstebank.rs)  
[zivotnasredina@erstebank.rs](mailto:zivotnasredina@erstebank.rs)
- Žalbeni kanali:  
[zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs](mailto:zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs)  
[zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs](mailto:zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs)  
[zalbe.preduzeca@erstebank.rs](mailto:zalbe.preduzeca@erstebank.rs)
- Informativna brošura dostupna u svim filijalama Banke





# 6 • 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



**Reputaciju odgovorne kompanije u svom sektoru Erste Banka je nesumnjivo izgradila na kvalitetnim inicijativama usmerenim na lokalne zajednice u kojima posluje već dugi niz godina. Uspešnost ovih inicijativa zasnovana je na njihovom strateškom definisanju, što podrazumeva procene realnih potreba zajednica, kao i uključivanje zainteresovanih strana u njihovo koncipiranje, na osnovu čega se definišu i odgovarajući mehanizmi podrške.**

Među svojim zainteresovanim stranama Erste Banka je jasno prepoznata kao kompanija koja, fokusirana na lokalne zajednice, podržava važne inicijative koje nisu dovoljno promovisane, a kod stejkholdera takođe postoji i jasna ideja o tome koje ciljane grupe Banka podržava – mlade i socijalno isključene grupe. Sa ciljem daljeg unapređenja, efekti lokalnih inicijativa konstantno se prate i procenjuju. Programi zasnovani na aktivnom uključivanju zaposlenih, kao što su individualna filantropija i volonterski angažman, predstavljaju još jedan element prepoznatljivosti Banke.

## Postigli smo u 2013:

- ✓ Podržano više od 100 projekata i inicijativa sa oko 38 miliona dinara
- ✓ Finansijsko opismenjavanje mladih i osoba sa invaliditetom u Erste Studentskom kutku
- ✓ 18 talentovanih mladih ljudi nagradeno kroz „klub SUPERSTE“ sa ukupno 1.550.000 dinara
- ✓ Preko programa „Centrifuga“ podržano osam udruženja građana i neformalnih grupa ukupnim iznosom od 2.407.000 dinara
- ✓ Posredstvom programa individualne filantropije prikupljeno 906.203 dinara
- ✓ Opštim godišnjim konkursom za sponzorstva i donacije podržano je preko 70 projekata i preko 90 organizacija sa više od 18 miliona dinara
- ✓ U okviru programa volontiranja zaposlenih od 2008. godine 350 volontera uložilo je 3.700 sati dobrovoljnog rada
- ✓ Nagrada Foruma poslovnih lidera za Korporativno volontiranje



## 6 • 1 Podrška mladima

### Erste studentski kutak

Kada je reč o pravcu u kom želi da se razvija i o tome kako vidi svoju buduću klijentsku bazu, Erste Banka se okreće najvećem potencijalu za budućnost, a to su mladi. Ne želeći da ova želja ostane samo u okvirima njene vizije, Banka je u toku 2012. godine pokušala da jednu od filijala napravi „drugačijom“. Sada se s ponosom može reći da je Erste Banka prva banka u Srbiji koja ima Studentski kutak.

Kako je ovaj prostor namenjen mladima, Banka se oslonila na njihove ideje – studenata arhitekture, unutrašnje arhitekture i dizajna. Svoje vizije kako treba da izgleda prostor namenjen omladini uobličili su u projekte koje su slali putem konkursa u toku oktobra i novembra 2012. Najbolja ideja je implementirana i nagrađena, a svečana dodela nagrada, predstavljanje Studentskog kutka i izložba „top 10“ radova, održana je 27. marta 2013. Njoj su prisustvovali svi timovi čiji su radovi izloženi, deo stručnog žirija i kolege u Banci koje su u velikoj meri zaslužne što danas postoji ovaj jedinstveni prostor. Za realizaciju ovog jedinstvenog projekta Banka je do sada izdvojila 901.000 dinara.

### Aktivnosti u Erste studentskom kutku

Kako je ideja ovog pilot projekta da se uspostavi bliža i bolja veza sa mladim obrazovanim ljudima – pre svega studentima koji žele da se bolje upoznaju sa bankarskim proizvodima i uslugama, ali i da prisustvuju raznim edukativnim sadržajima kojima će usavršiti svoje veštine i znanja – sastavljen je tim takođe mladih ljudi iz sektora marketinga, komunikacija i stanovništva koji su svojim angažovanjem i idejama omogućili da Erste studentski kutak „živi“ preko cele godine. U toku godine su organizovane edukacije na kojima su studenti upoznati sa opštim bankarskim terminima, proizvodima i uslugama, socijalnim preduzetništvom, pokretanjem preduzeća (od biznis ideje do biznis plana), uspešnim traženjem poslovnog partnera, istorijom osiguranja, savremenim bankarstvom (inovacije u elektronskom bankarstvu), konceptom društveno odgovornog poslovanja, pisanjem si-vija i aktivnim traženjem posla i sl.

Erste studentski kutak je mesto predviđeno i za organizaciju kreativnih sadržaja, kao i inkluzivnog programa posebno prilagođenog za određene ranjive grupe našeg društva, koji se nadovezuje na program finansijskog opismenjavanja mladih ljudi. U 2013. godini je u Erste studentskom kutku održano nekoliko radionica i za korisnike Škole za osnovno i srednje obrazovanje „Milan Petrović“ koji su uključeni u program prodaje uličnog magazina *LiceUlice*. Sa njima se jednom mesečno radi na unapređenju njihovih komunikacijskih, prezentacijskih i prodajnih veština, kako bi bili uspešniji u prodaji magazina.

Takođe, u kutku je bio predstavljen i program BUVERO-Romani Drom Medijskog edukativnog centra, koji je Banka podržala. Ovaj program je bio osmišljen kao projekat medijskog i informatičkog opismenjavanja žena romske nacionalnosti, kako bi im se omogućilo što uspešnije uključivanje u medijske tokove u našoj zemlji.



## Partnerstvo sa AIESEC-om – Erste mentori

Erste Banka i studentska organizacija AIESEC Srbija su po drugi put potpisale nacionalno partnerstvo kako bi narednih godinu dana zajedno nastavili da rade na razvoju mladih talenata baveći se aktuelnim temama i savremenim izazovima u oblasti bankarstva, finansija i preduzetništva. Cilj je da se studentima pomogne da steknu praktična znanja i veštine koje će doprineti njihovom ličnom i profesionalnom usavršavanju. Tokom 2013. Erste Banka je održala treninge na temu socijalnog preduzetništva u Nišu, koncepta društveno odgovornog poslovanja u Beogradu i dve radionice na temu marketinga u bankarstvu, takođe u Beogradu. Više informacija na: [www.aiesec.org.rs](http://www.aiesec.org.rs).

## Studentska kampanja – Erste gruva

Tradicionalno, već treću godinu zaredom kraj leta obeležila je studentska kampanja. Ovog puta umesto studentskih kredita, promovisan je besplatan omladinski račun, koji je Erste Banku stavio u redove najkonkurentnijih banaka na tržištu. Reč je o Omladinskom računu, MasterCard Omladinskoj kartici i servisu elektronskog bankarstva NetBanking, namenjenim mladima od 16 do 27 godina. Ovi proizvodi su zapravo ulaznica mladima u svet finansija. Besplatan račun, besplatna kartica kojom se može plaćati i na Internetu, kao i elektronsko bankarstvo bez mesečne naknade, predstavljaju sveobuhvatnu podršku finansijskim potrebama mladih. U prilog tome govori i podatak da već oko 20.000 mladih ljudi ima Omladinski račun u Erste Banci.

Ostvarena saradnja sa bendom „Zemlja gruva” na promovisanju navedenih proizvoda za mlade bila je, svakako, sveobuhvatnija od uobičajenih komercijalnih aktivnosti. Naime, deo honorara bend je iskoristio za kupovinu instrumenta koji je doniran Katedri za duvačke instrumente Fakulteta muzičke umetnosti u Beogradu. Erste Banka se pridružila inicijativi i obezbedila dodatna sredstva za ovu namenu, tako da je ukupan iznos zajedničke donacije „Zemlje gruva” i Erste Banke bio 5.000 evra za kupovinu bas flaute.

## Najbolji akademci za najuspešnije kompanije

Tadašnja ministarka omladine i sporta i predsednica Fonda za mlade talente „Dositeja”, prof. dr Alisa Marić i predsednik Izvršnog odbora Erste Banke, Slavko Carić, potpisali su u aprilu 2013. godine protokol o saradnji sa ciljem zapošljavanja stipendista Fonda za mlade talente, a u skladu sa potrebama i mogućnostima Erste Banke. Protokolom je predviđeno da Erste Banka ponudi stručno usavršavanje studentima koje stipendira Fond kroz praksu i sticanje praktičnog iskustva i znanja. Planirano je da u martu 2014. godine bude održana prva radionica, a potom i odabir prvih stipendista za praksu u Erste Banci. Fond nastoji da pruži ne samo materijalnu podršku stipendistima već i da ih konkretno podrži u prvim poslovnim koracima usmeravajući ih na najuspešnije kompanije u zemlji.





---

## Klub SUPERSTE – ovogodišnji dobitnici

Prema odluci stručnog žirija programa, četvoro najboljih nagrađeno je sa po 200.000 dinara:

- Kosta Jovanović (1986) u kategoriji prirodnih nauka
- Đorđe Božović (1990) u kategoriji društvenih nauka
- Ivana Milev (1987) u kategoriji vizuelna umetnost
- Sara Vujadinović (1991) za umetnost u oblasti muzike.

Specijalno priznanje „Ljubiša Rajić“ za društveni aktivizam dodeljeno je Mariji Mladenović (1994), mladoj aktivistkinji iz Leskovca.

Na osnovu glasova javnosti dodeljeno je još 13 nagrada:

- U kategoriji prirodnih nauka nagrade su pripale: Dušanu Ličini (1986), Jasminu S. Nurkoviću (1986), Manji Milivojević (1988), Momčilu Kovaču (1986) i Zorani Milanović (1989)
- U kategoriji društvenih nauka nagrade su osvojili: Aleksandar Gajić (1988), Ana Marija Popović (1987), Igor Javor (1988) i Stefan Ostojić (1994)
- U kategoriji umetnost, javnost je glasala za: Aleksandru Dendu (1987), Maju Todorović (1990), Marka Mičića (1995) i Stefana Maleševića (1989).



## Klub SUPERSTE – mladi talenti ipak žele da ostanu u Srbiji

Erste Banka je u decembru 2012. godine, raspisivanjem novog Kluba SUPERSTE – konkursa za mlade talente iz Srbije, nastavila tradiciju promovisanja mladih talenata i njihovih uspeha. Klub SUPERSTE je ranije nosio naziv Klub 27, a promena imena je usledila kako bi se poslala još jasnija poruka poštovanja i podrške za dalje usavršavanje i rad ovim mladim ljudima i njihovim dostignućima. Ovo je šesta godina zaredom da Banka nagrađuje najtalentovanije mlade u Srbiji, a na konkurs je pristiglo 230 važećih prijava iz preko 60 gradova i opština Srbije.

Na svečanoj dodeli nagrada u maju 2013. u Kulturnom centru Grad u Beogradu dodeljeno je 18 nagrada najtalentovanijim naučnicima, istraživačima, umetnicima i aktivistima u ukupnoj vrednosti od 1.550.000 dinara na Omladinskim karticama Erste Banke. Od 2013. godine Erste Banka je u program Klub SUPERSTE uvela i Specijalno priznanje „Ljubiša Rajić“ za društveni aktivizam u iznosu od 100.000 dinara, u čast profesora Ljubiše Rajića koji je dao nemerljiv doprinos na polju društvenog aktivizma, a bio je i član žirija i prijatelj ovog projekta Erste Banke. Klub SUPERSTE Erste Banke realizuje se od samog početka u saradnji sa Trag fondacijom (nekadašnjim Balkanskim fondom za lokalne inicijative, BCIF) i uz podršku Ministarstva omladine i sporta.

---

## Stavovi omladine o društvenim pitanjima

Banka je uvela i jednu novinu: prilikom procesa prijavljivanja na konkurs za nove članove Kluba SUPERSTE tokom decembra 2012. i januara 2013, sprovedena je anketa o mišljenju mladih talentovanih ljudi o društvu u kojem živimo i ključnim pitanjima u Srbiji. Rezultati istraživanja prikazuju stavove 230 uspešnih mladih osoba od 16 do 27 godina, koje su konkurisale za neku od nagrada Kluba SUPERSTE.

Značajan broj mladih, čak 89,5% ambicioznih kandidata Kluba SUPERSTE smatra da u našoj zemlji trenutno ne postoji jasno definisan sistem vrednosti, dok 96,5% nije zadovoljno postojećim sistemom. Anketirani su se jednoglasno složili da je Srbiji potrebna jasnija vizija i strategija razvoja društva. Iz navedenog se može zaključiti da mladi talenti u Srbiji nisu zadovoljni trenutnim stanjem društva, ali bez obzira na tu činjenicu čak 97% ispitanika dugo-ročno želi da živi u svojoj zemlji, a čak 33% mladih smatra „da nigde nije kao kod kuće“, želi da ostane u zemlji i bori se za bolju budućnost.

Značajno je pomenuti da bi se više od polovine anketiranih mladih osoba društveno aktiviralo u okviru nevladinog sektora, što pokazuje da su mladi u Srbiji svesni važnosti društvenog angažovanja i doprinosa razvoju okruženja u kojem žive, a istovremeno i značaja ličnog razvoja u humane i svestrane ličnosti.

## Šesto čulo – nauka: Noć istraživača

Pod sloganom „Šesto čulo – nauka“ održana je još jedna noć istraživača u Novom Sadu. Druženje sa naukom i učenje kroz primere i eksperimente održano je u septembru na platou kod SPENS-a. Erste Banka je 2013. podržala ovaj jedinstveni događaj koji popularizuje nauku na kreativan i inovativan način, a koji se inače održava istog dana u celoj Evropi. Istraživači su objašnjavali ulogu naših čula u svakodnevnom životu i njihovu povezanost sa naukom. U pet velikih celina: „Pomiriši nauku“, „Pogledaj nauku“, „Oslušni nauku“, „Probaj nauku“ i „Dodirni nauku“ posetioci su imali priliku da pored ostalog i naprave jedinstveni parfem, pokažu svoj talenat i kreativnost, saznaju kako nastaje zvuk, naprave svoj kolač, vide najbolje tehnološke inovacije i na kraju stvore sliku onoga što predstavlja „Šesto čulo“. Na štandu Erste Banke deca su mogla da se oprobaju u dve igre: „Pokret i zvuk“, koja se zasniva na „soundbeam“ uređaju koji detektuje rastojanje, pravac i brzinu pokreta u definisanom prostoru i prevodi gestove tela u zvuk i muziku i „Čarobni prst – taktilni izazov“ koja je ponudila više načina za istraživanje taktiliteta aktivnostima: prepoznavaj predmet, nacrtaj prstom, pronađi šestotačku, mirisom prepoznaj, pronađi i izbroj. Obe igre osmislili su i realizovali partneri banke iz ŠOSO „Milan Petrović“.

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

Sredinom novembra 2013. godine u Beogradu je održana tradicionalna Mentorska šetnja kao deo programa „Podeli svoje znanje – postani mentorka“. Ovim se programom mladim ženama koje žele uspešnu karijeru pruža jedinstvena prilika da dobiju stručne i korisne savete od profesionalno ostvarenih i istaknutih žena – mentorki iz različitih profesija. Projekat u Srbiji organizuju Ambasada Sjedinjenih Američkih Država u Beogradu, Erste Banka, Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju (OEBS) i Evropski pokret u Srbiji.

Mentorska šetnja kao centralni događaj svakog ciklusa programa okuplja dosadašnje učesnice programa, mentorke i mlade učenice. Simbolična šetnja od Doma omladine do Kalemegdana samo je početak njihovog druženja i prvi u nizu susreta koji će biti organizovani tokom trajanja projekta. Šetnja je pružila priliku za razgovor o poslovnim ciljevima, uspesima i planovima za dalju karijeru. Do juna 2014. godine, kada je planiran završetak projekta, mentorke i učenice će razmenjivati iskustva i povremeno se sastajati, a planirane su i radionice i okrugli stolovi na različite teme na kojima će mentorke savetovati svoje učenice kako da unaprede veštine koje će im biti od pomoći u daljem radu.

U partnerstvu sa članicama svoje Globalne leaderske mreže, organizacija Vital Voices koordinira mentorske šetnje u nekoliko država širom sveta. Šetnje se događaju istog dana, a cilj je da mentorke prenose svoje znanje i iskustvo mlađim kolegicama. Od osnivanja Globalne Ženske mentorske šetnje 2008. godine, ova inicijativa je do danas okupila više hiljada liderki na svim kontinentima. Do sada je, u Srbiji, uz ovogodišnje učesnice, u programu učestvovalo preko 160 žena.



## 6 · 2 Razvoj i promocija individualne filantropije

### Biram odgovornost – dajem podršku



Nakon godinu dana od pokretanja programa individualne filantropije više od 150 zaposlenih Erste Banke se uključilo u akciju, a odobrene su i prve pomoći preko Fonda solidarnosti, zahvaljujući plemenitosti koleginja i kolega.

Banka je do sada pokrenula dve inicijative: podržani su projekat koji vodi Fondacija Ana i Vlade Divac usmeren na stambeno zbrinjavanje izbeglica koje još žive u kolektivnim centrima na teritoriji Srbije i rad Fonda solidarnosti Banke namenjen zaposlenima kojima je finansijska pomoć potrebna usled vanrednih situacija (bolest, smrt zaposlenog ili člana njegove porodice, loša materijalna situacija, kao i davanje pozajmica za školovanje dece).

Banka je pozvala sve svoje zaposlene da se pridruže borbi za ove plemenite ciljeve, jer je jedino zajedničkim angažovanjem moguće uspešno raditi na njihovom ispunjenju. Mehanizam doniranja je jednostavan – novac se automatski odvaja sa računa prilikom isplate zarada, tačnije, zarada se umanjuje za iznos koji je zaposleni odabrao da donira. Banka je u mogućnosti da u svakom momentu zaposlenima pruži informaciju o tome koliko je sredstava prikupljeno i koliko je ispunjenje cilja blizu.

### Akcija sa Fondacijom Ana i Vlade Divac



Cilj koji je bio postavljen u ovoj akciji, a to je kupovina i adaptacija kuće u koju bi se uselila jedna porodica, blago je promenjen zbog nešto manjeg iznosa koji je prikupljen u prvoj godini trajanja akcije. Ostalo se pri osnovnoj ideji da jedna porodica koja je izbegla napokon dobije sopstveni dom. Zbog toga je odlučeno da se pruži podrška porodici koja je uspela da kupi plac i započne gradnju kuće, ali zbog nedostatka sredstava nije bila u mogućnosti da je završi. U ovu akciju, koja je trajala 18 meseci, uključilo se 68 koleginja i kolega koji su ukupno donirali 240.033 dinara. Banka je takođe učestvovala u ovoj akciji i donirala dodatnih 250.000 dinara, čime je prikupljena potrebna suma od 490.033 dinara da se završi adaptacija kuće. Porodica kojoj će se pomoći da ostvari svoj san i napokon reši svoje egzistencijalno pitanje jeste porodica Bukorović koja je 1994. godine izbegla iz Knina, iz Hrvatske. Rado vi na kući su započeti, a u maju 2014. godine se očekuje useljenje u novi topli dom.

### Fond solidarnosti „Marina Ćurčić”

Zahvaljujući solidarnosti zaposlenih preko programa individualne filantropije, Fond solidarnosti je u toku 2013. godine prikupio dodatnih 416.170 dinara. To je omogućilo da se sa preko četiri miliona dinara pomogne 127 zaposlenih za različite oblike lečenja, stipendija, pokrivanja troškova smrtnih slučajeva i sl.

## Prva dobrotvorna aukcija inicijative „DobroČiniTi“

DobroČiniTi je neformalna grupa pojedinaca koji su se okupili oko ideje davanja za opšte dobro, a nastala je po ugledu na britanski model davanja u dobrotvorne svrhe pod nazivom The Funding Network (TFN). DobroČiniTi u Srbiji čine: Andrea Brbaklić, Ana Babović, Bojan Joksimović, Mirjana Karanović, Kori Udovički, Sonja Liht i Zoran Stanojević. Inicijativu logistički i organizaciono podržava Fondacija Katalist, a njen rad podržan je od Charles Stewart Mott Fondacije, koja već dugi niz godina ulaže u razvoj lokalne filantropije na Balkanu. Predsednica Upravnog odbora Fondacije Katalist je Andrea Brbaklić, izvršna direktorka u Erste Banci.

Na prvom dobrotvornom događaju održanom 2013. godine prikupljao se novac za projekte organizacija Tračak nade iz sela Milavca i Optimist iz Bosilegrada. Žitelji sela Milavac organizovali su se u udruženje Tračak nade da bi sami rešili problem lošeg vodovoda u svom selu: žele da iskopaju novi dubinski bunar iz kojeg će dolaziti čista voda za njihova domaćinstva, ali nemaju dovoljno novca da sami nabave potrebnu opremu. Podrška selu Milavac omogućila je da preko 200 žitelja sela dobije ispravnu vodu u dovoljnim količinama.

Udruženje Optimist iz Bosilegrada, jedne od pet najnerazvijenih opština u Srbiji, pokrenulo je podršku socijalno ugroženim porodicama da otpočnu poljoprivredni mikrobiznis – proizvodnju i prodaju jagoda. Prikupljena sredstva su usmerena na kupovinu pet plastenika sa sistemom za navodnjavanje i opremom, kao i po petsto sadnica jagoda za prvu setvu i počinjanje proizvodnje. Na interaktivnoj aukciji, za 11 minuta, prikupljena su potrebna sredstva od 664.155 dinara za izabrane projekte. Na aukciji je učestvovalo i više koleginica i kolega iz Erste Banke.

## Sedma godina kulturne decentralizacije

Erste Banka i Trag fondacija (bivši Balkanski fond za lokalne inicijative – BCIF) dodelili su sedmi put grantove organizacijama sa najboljim projektima i idejama u okviru programa kulturne decentralizacije „Centrifuga“. Pored sedam projekata iz različitih krajeva Srbije, koji su podržani preko konkursa „Centrifuga“ 2013. godine, po prvi put je nagrađen i jedan projekat u okviru „Centrifuge+“.

Cilj „Centrifuge+“ jeste da podrži saradnju organizacije i/li neformalne grupe iz najmanje dva grada, koje svojim zajedničkim kapacitetom realizuju projekte usmerene ka većoj upotrebi javnog prostora. Donacija je namenjena lokalnim, omladinskim neprofitnim organizacijama i neformalnim grupama koje su zainteresovane za pitanja prostornog uređenja lokalnih zajednica, upotrebu javnih prostora i umrežavanje s grupama iz drugih gradova da, korišćenjem umetničkih, kulturnih i drugih inovativnih formi, realizuju aktivnosti u javnim prostorima ili ih usmere ka prenameni prostora za potrebe mladih u svojim zajednicama.





Na događaju „Umrežavanje kroz Centrifugu“ na kojem su dodeljene nagrade dosadašnjim učesnicima i dobitnicima od 2007. godine, organizovan je celodnevni program, na kome su se preko dva panela razmatrala pitanja aktivnih promena u lokalnim zajednicama, interakcije i umrežavanja.

Erste Banka je 2013. godine preko „Centrifuge“ podržala osam udruženja građana i neformalnih grupa ukupnim iznosom od 2.407.000 dinara. Svi nagrađeni projekti su iz lokalnih sredina van Beograda, Novog Sada i Niša.

Preko „Centrifuge“ do sada su podržana 42 projekta iz 25 gradova Srbije, sa ulaganjima koja premašuju 200.000 evra. Iako su donirani iznosi vrlo značajni, vrednost ovog projekta nije samo u novčanim donacijama, već i u upoznavanju i umrežavanju svih dosadašnjih i ovogodišnjih pobednika, koji su spremni da menjaju svoje lokalne sredine nabolje i žele da ostave dugoročan trag u svojim zajednicama.

## Dodeljena nagrada „Mesta u srcu“



Nagrada „Mesta u srcu“, namenjena organizacijama civilnog društva i neformalnim grupama građana koje su u prethodnoj godini sprovele projekte sa najpozitivnijim efektima u svojim lokalnim zajednicama i ostvarile najbolja lokalna partnerstva, dodeljena je sedmi put. Nagradu od 500.000 dinara za prvonagrađeno Udruženje za lokalni razvoj „Kamenica“ iz Niša, dodelila je Erste Banka. Drugo mesto i nagradu od 200.000 dinara osvojilo je Udruženje „Tračak nade“ iz sela Milavac, treće mesto i nagradu od 100.000 dinara Nacionalno udruženje roditelja dece obolele od raka NURDOR iz Beograda, a u kategoriji najbolje lokalno partnerstvo nagrada je pripala Udruženju „Naša kuća“ iz Beograda, koje je osvojilo 300.000 dinara.

Nagradu „Mesta u srcu“ osnovao je Jefferson Institut, koji je dodelu nagrade prvi put organizovao 2006. godine. S obzirom na veliku zainteresovanost koju je ova inicijativa izazvala, tradicija je nastavljena osnivanjem Fonda „Mesta u srcu“, koji je delovao od 2008. do marta 2012. godine kada je Fond prestao s radom. Zahvaljujući entuzijazmu partnera i sponzora, nagrada se održala i dodeljena je i u 2013. godini. Organizatori nagrade su: Trag fondacija (bivši BCIF), Erste Banka i TACSO Srbija u saradnji sa Agencijom za evropske integracije i saradnju sa udruženjima Grada Beograda.

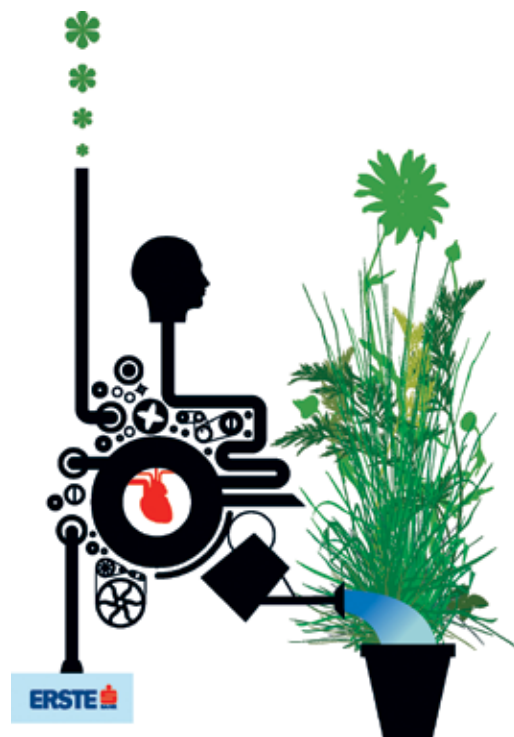
## Opšti konkurs za sponzorstva i donacije Erste Banke

Tradicionalni opšti konkurs za organizacije civilnog društva, institucije i neformalne grupe raspisan je krajem 2012. za donacije i sponzorstva koji su realizovani tokom 2013. godine. Sprovodeći svoju transparentnu poslovnu politiku, Erste Banka je od početka svog poslovanja u Srbiji, a zaključno sa krajem 2013. godine kroz opšti godišnji konkurs i druge programe podržala oko 500 projekata, sa približno 2,2 miliona evra, ne računajući sponzorstva u sportu. Cilj Erste Banke je da pomogne:

- Negovanje kulturnih događaja sa dugom tradicijom, ali i pokretanje novih kulturnih sadržaja
- Unapređenje obrazovanja i popularizaciju nauke
- Socijalnu i ekonomsku inkluziju marginalizovanih grupa, njihovo osnaživanje za potpuno uključivanje u društvo
- Očuvanje životne sredine
- Evropske integracije.

Za razliku od programa kulturne decentralizacije Centrifuga i podrške mladim talentima Klub SUPERSTE, koji se bave specifičnim društvenim temama, ovim konkursom Banka otvara vrata najrazličitijim organizacijama da zatraže finansijsku podršku za realizaciju svojih inicijativa.

Na prošlogodišnji konkurs prijavljeno je preko 500 projekata i inicijativa iz više od 40 gradova Srbije, od kojih je Erste Banka Opštim programom sponzorstava i donacija za 2013. podržala preko 70 projekata i preko 90 organizacija sa više od 18 miliona dinara.





## ERSTE Fondacija u Srbiji u 2013. godini

### women.index



Jedan od projekata koji je podržala ERSTE Fondacija u 2013. godini u Srbiji je inicijativa women.index, koja se bavi pitanjima rodne ravnopravnosti, nasilja u porodici i uloge žena u srpskom društvu. Kao deo ovog projekta, osvetljeni gradski plakati pozivali su žene u prolazu da učestvuju u ispitivanju pozivom na besplatni broj telefona na plakatu i da odgovore na pitanje: „Kako se osećam?“ – „zadovoljno, diskriminirano ili zlopotrebljeno“. Ažurirana statistika se uživo prikazivala na digitalnom ekranu u centru grada Beograda i na različitim internet sajtovima. Javnu kampanju je pratila izložba u Salonu Muzeja savremene umetnosti u Beogradu, koja je otvorena 26. aprila a trajala je do 2. juna 2013. godine.



women.index je bio projekat Andreje Kulunčić, jedne od najeminentnijih hrvatskih umetnica aktivnih na međunarodnoj sceni. Koristila je popularne šablone medijske kampanje da bi se obratila određenoj ciljnoj grupi i videla reakcije žena na postavljeno pitanje. Koristila je ovaj metod s namerom da analizira motivaciju žena da definišu i podignu svest o svojoj pojedinačnoj ulozi u poznatom i širem, društvenom kontekstu. Potreba bavljenja pitanjima rodne ravnopravnosti, nasilja u porodici i uloge žena u društvu od velike je važnosti u srpskom kontekstu, gde i dalje preovlađuju mnogi stereotipi u odnosu na ova pitanja u javnoj sferi. Oklevanje žena da javno govore o svom položaju na radu, kod kuće, ili u javnosti, pored ostalog, utvrđen je kao jedan od potencijalnih problema.



### Oktobarski salon

Od 11. oktobra do 17. novembra na 54. Oktobarskom salonu, zajedničkom projektu Kulturnog centra Beograda i feminističkog kustoskog kolektiva Red Min(e)d – predstavljena je međunarodna izložba savremene umetnosti „Niko ne pripada tu više nego ti“, na kojoj su prikazani radovi 40 umetnika. Uspostavljen 1960. godine, Oktobarski salon predstavlja reprezentativnu godišnju izložbu u Beogradu koja je do 2004. godine promovisala samo umetnike iz Srbije. Od tada se pretvorila u međunarodni događaj, da bi se pokrenuo dijalog s međunarodnom umetničkom scenom.

Od svog početka, grupa Red Min(e)d sa svojim aktivnostima i istraživanjem doprinosi boljem razumevanju, vidljivosti i ostvarivanju feminističke umetnosti i umetnosti umetnica sa (post)jugoslovenskog prostora i šire.



### Tri organizacije iz Srbije među pobednicima Nagrade ERSTE Fondacije za društvenu integraciju

Trideset pet neprofitnih organizacija iz Srednje i Jugoistočne Evrope aktivnih na polju društvene integracije nagrađeno je u junu 2013. u okviru ceremonije dodele nagrade ERSTE Fondacije za društvenu integraciju u 2013. godini, sa ukupnim nagradnim novčanim fondom od 616.000 evra.

Tri organizacije iz Srbije takođe su bile među pobednicima i svaka je dobila nagradu od 16.000 evra, konsultantske PR usluge tokom dvogodišnjeg perioda, kao i učešće na Akademiji NVO ERSTE Fondacije:

#### „Poljoprivredne biblioteke u Jagodini” – Državna biblioteka „Radislav Nikčević” (Jagodina)

I pored toga što se suštinske poljoprivredne vesti uglavnom objavljuju na internet sajtovima vlade Srbije, do 2010. godine poljoprivrednici u jagodinskoj opštini nisu mogli koristiti računar, nisu imali vezu s internetom i nisu shvatali koristi toga za svoje aktivnosti. Projekat „AgroLib Ja” to je promenio povezivanjem informacione tehnologije sa seoskom bibliotekom, koja je obično zastarelo, zanemareno mesto. Tokom dve godine seoske biblioteke u opštini pretvorile su se u pokretače promene: zbirke su obnovljene, postavljeni su računari, uspostavljene su brze veze a bibliotekari su postali koordinatori projekta. Oko 200 poljoprivrednika je naučilo da koristi internet i sada imaju svoj portal preko kog mogu prodavati robu i razmenjivati informacije. Do sada su u potpunosti revitalizovane četiri od šesnaest biblioteka.

[www.jabooka.org.rs](http://www.jabooka.org.rs)



#### „Dan u tvojim cipelama!” – Novosadska novinarska škola (Novi Sad)

Nakon što je sprovela nekoliko projekata istraživanja medija, Novosadska novinarska škola je uvidela da novinari nisu u mogućnosti da daju informacije o osobama sa invaliditetom, a da ne pokažu predrasude. Vesti koje su se bavile ovim pitanjima više su govorile o posebnim uslovima ili specijalnim školama nego o svakodnevnom životu. Ova situacija je potvrdila cilj projekta „Dan u tvojim cipelama” koji je naučio buduće novinare da dožive život ljudi sa invaliditetom. Trideset četvoro budućih novinara saznalo je više o pravima i potrebama mladih sa invaliditetom dok su izveštavali o njima. Dvadesetoro studenata, članova udruženja studenata sa invaliditetom, steklo je praktične veštine i veštine javnog govora. Sada postoji nada da će se uskoro ispričati istinite priče o ovoj manjini na odgovoran i saosećajan način.

[www.novinarska-skola.org.rs](http://www.novinarska-skola.org.rs)

#### „Psihološka podrška za roditelje LGBT osoba – Siguran puls mladih” (Beograd)

Prilikom ispitivanja urađenog u Srbiji 2010. godine polovina ispitanika izrazila je mišljenje da se nikada ne bi pomirila s činjenicom da je neki njihov srodnik homoseksualac. 17% roditelja je reklo da bi nasilno reagovali na činjenicu da im je dete možda homoseksualac. Godine 2012. Siguran puls mladih pokrenuo je prvi projekat koji pomaže roditeljima da prihvate seksualni identitet svog deteta. Tokom deset meseci, dvadesetoro roditelja LGBT osoba bilo je na savetovalištu o polu, rodu i polnom identitetu i obučavano je za rešavanje konflikata. I, što je najvažnije, nakon završetka programa, četvoro njih je uključeno u grupne aktivnosti podrške i postali su savetnici za ostale roditelje LGBT dece.

[www.spy.org.rs](http://www.spy.org.rs)

# ERSTE USPEŠNA PRIČA • ERSTE VOLONTERI

**Od svoje prve volonterske akcije 2008. godine Erste Banka je postigla mnogo: 350 volontera, 3.700 sati dobrovoljnog rada i još mnogo toga.**

Prva volonterska akcija u Erste Banci održana je u septembru 2008. godine na Obedskoj bari, uz učešće oko trideset menadžera Banke. Već na samom početku programa primećeno je da postoji veliko interesovanje za uvođenje sličnih inicijativa i da zaposleni Erste Banke iskreno žele da svojim ličnim angažmanom daju doprinos društvenoj zajednici čiji su deo.

Angažovanje Banke na ovom polju nagrađeno je priznanjem za korporativnu filantropiju „Virtus“ 2011. godine, upravo u kategoriji za korporativno volontiranje, koja je uvedena te godine. Na taj način, Banka postaje svesna da efekte njenog volonterskog programa primećuju i stručnjaci u oblasti društveno odgovornog poslovanja, poslovna zajednica i šira javnost. Stoga je Banka sa još većim entuzijazmom nastavila da sprovodi volonterske akcije podstičući zaposlene, ali i ostale građane na razmišljanje o poboljšanju kvaliteta života u sredinama u kojima žive i rade.

Godinu 2013. obeležilo je još jedno priznanje. Naime, Forum poslovnih lidera Srbije i Smart kolektiv su po treći put dodelili Nagrade za korporativno volontiranje, a dobitnik glavne nagrade bila je Erste Banka, za program volontiranja koji je usklađen sa strategijom društveno odgovornog poslovanja kompanije i koji ostvaruje dugoročne uticaje na razvoj lokalne zajednice i zaposlenih. Ova nagrada dodeljuje se s ciljem da se prepoznaju i promovišu kompanije koje, osim novčanih sredstava, ulažu u vreme i veštine svojih zaposlenih u razvoj lokalne zajednice. O dobitnicima nagrade odlučivao je žiri sastavljen od predstavnika državnih institucija, kompanija, poslovnih udruženja, nevladinih i međunarodnih organizacija.

Erste volonteri su tokom 2013. godine bili izuzetno aktivni, a volontersku sezonu su završili sa odličnim rezultatima: 354 volontera i volonterki i 7 volonterskih akcija. Samo tokom

2013. godine zaposleni u Erste Banci su učestvovali na nekoliko manjih akcija: u Vršcu (35 volontera), Vrbasu (20), Zrenjaninu (3), Novom Sadu (19), a u velikoj akciji u Sremskim Karlovcima i Futogu učestvovalo je preko 130 Erste volontera na deset radnih lokacija. Osim toga, Erste volonteri su bili angažovani i na Beogradskom festivalu cveća gde su pomagali deci pet beogradskih škola da zasade saksije s biljkama koje su kasnije odneli u svoje osnovne škole i o njima se staraju narednih godinu dana.

Klub volontera Erste Banke danas čini oko 350 zaposlenih, što je više od trećine ukupnog broja ljudi koji rade u Erste Banci u Srbiji. Tokom prethodnih šest godina volonterskog programa, zaposleni Erste Banke odvojili su oko 3.700 sati kako bi pomogli u rešavanju društvenih problema u zajednicama u kojima rade. Učinili su pozitivne promene u trinaest gradova Srbije, a učestvovali su i u više od 10 akcija uz druge organizacije i kompanije.

Do sada su zaposleni Banke učestvovali u akcijama koje je inicirala Banka ili neko od njenih partnera, a od 2014. godine Banka će pružiti priliku zaposlenima da svojim idejama doprinesu pozitivnim promenama u svom neposrednom okruženju, tako što će imati mogućnost da i sami predlažu volonterske akcije i lokacije i da na taj način, uz pomoć svojih kolega, Erste volontera, ulepšaju, na primer, vrtić koji pohađa njihovo dete, ozelene prostor oko svoje zgrade, odnosno da direktno utiču na promene u svom okruženju. Ovaj koncept testiran je u septembru 2013. na akciji koju je inicirao kolega Srđan Radnović iz Sektora poslova sa stanovništvom, nakon čega je Banka došla do zaključka da slične aktivnosti mogu dovesti do sjajnih rezultata.

Takođe, prvi put u 2013. godini Banka je pozvala i svoje pratice na društvenoj mreži Facebook da se pridruže akciji koja je organizovana u predškolskoj ustanovi u Zrenjaninu. Na taj način, Banka je uključila i širu javnost u svoj volonterski program i skrenula pažnju na značaj volonterskog delovanja.

## Zašto volontiramo?

Volonterski angažman, pored toga što donosi konkretnu korist društvenoj zajednici, u velikoj meri utiče na radno okruženje i zaposlene. Dobro postavljen volonterski program zaposlenima omogućava da razvijaju svoje veštine, utiče na povećanje motivacije i lojalnosti, razvija kreativnost i inovativnost, a takođe doprinosi unapređenju odnosa sa zajednicom, a samim tim i boljim odnosima sa klijentima.

Da znatno doprinosi i angažovanosti zaposlenih pokazuju i rezultati istraživanja kolegice Milice Šarčanski koje je sprovedeno za potrebe njenog master rada na temu „Volontiranje zaposlenih: na koji način može pomoći u privlačenju novih talenata, odnosno da li utiče na angažovanost zaposlenih“, prema kojima je čak 97,37% anketiranih volontera istaklo da su ponosni zbog toga što rade u Erste Banci, dok je kod druge grupe ispitanika koji nisu volontirali ovaj procenat nešto manji i iznosi 78,21%.

Takođe, volonteri navode da im volonterski program omogućava da čine dobra dela za svoju zajednicu, daje im osećaj važnosti zbog toga i, s druge strane, utiče i na njihov profesionalni i lični razvoj, a čak 56,58% mladih ljudi koji nisu zaposleni u Banci smatra da postojanje volonterskog programa u jednoj kompaniji može da doprinese ostvarivanju boljih poslovnih rezultata.

## Zašto volontiram?

„Moja velika želja za volontiranjem jednim delom je moje podsećanje na mladost kada nismo razmišljali da li će angažovanje biti nagrađeno novčano, već je prioritet bilo prijateljstvo i pomaganje ostvarenju ideala u koje smo verovali. Pored toga, takmičarski duh nas je terao da otkrijemo veštine koje nismo znali da imamo i želju da pružimo pomoć društvenoj zajednici tamo gde je to potrebno.“ istakla je Stanica Šarčanski, predsednica Sindikata Erste Banke.

---

### Uključivanje partnera u DOP aktivnosti – Erste Bank i Wiener Städtische osiguranje

Dve vodeće finansijske institucije u regionu, Erste Banka i Wiener Städtische, pre pet godina su potpisale ugovor o uzajamnoj saradnji u prodaji i distribuciji proizvoda, kako u Austriji tako i u regionu Centralne i Istočne Evrope.

Strateškim partnerstvom obe kompanije su u prethodnom periodu ostvarile značajne prednosti, na zadovoljstvo krajnjih korisnika, i razvile sjajnu saradnju u svim segmentima poslovanja, u prodaji, kao i na polju marketinga i PR-a. Dve kompanije udruženim snagama volonterskim aktivnostima, pomažu osetljivim grupama u zajednici, angažuju se na polju unapređenja socijalnog okruženja i podižu svest o značaju korporativnog volontiranja. Tokom 2013. godine, volonteri obe kompanije učestvovali su u akcijama u Vršču i na Stražilovu, kao i na šesnaestoj Beogradskoj rolerijadi.



## VEĆI PODRŽANI PROJEKTI U ZAJEDNICI 2013. GODINE



### Sponzorstva u 2013:

- **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
- **Jazzibar**, Kraljevo, organizator: Kulturni centar „Ribnica”
- **Serbian Jazz, Bre!** – muzički CD, Beograd
- **„Balkan jazz of Lala Kovačev”** – muzički CD, Beograd, organizator: Sanny Art
- **Zmajevе dečje igre** – manifestacija za decu, Novi Sad, organizator: Zmajevе Dečje igre
- **Beogradski festival poezije i knjige „Trgni se! Poezija!”**, Beograd, organizator: UG Treći Trg
- **Festival nauke 06**, Beograd, organizator: Centar za promociju nauke i umetnosti FENOMEN
- **Nauk nije bauk** – festival nauke, Niš, organizator: Gimnazija „Svetozar Marković”
- **Kopaonik Biznis Forum 2012**, Kopaonik, organizator: Savez ekonomista Srbije
- **RE8 DESIGN PARK – Nedelja eko dizajna**, Novi Sad, organizator: UG „Reka”
- **StandUpFest 2013** – festival standup komedije, Beograd, organizator: Standup.rs
- **„Dunavski dijalozi”** – izložba savremene umetnosti, Novi Sad, organizator: Bel Art galerija
- **XX Festival Evropskog filma „Palić”**, Subotica, organizator: Otvoreni univerzitet Subotica
- **„Nova Era 2013”** – revija kreativno edukativnih radionica iz oblasti audio/vizuelnog, Užice, organizator: Multimedijalni klub Izgradnja
- **Galerija PODROOM** – godišnji program, Beograd, organizator: Kulturni centar Beograda
- **AISEC** – nacionalno partnerstvo sa studentskom organizacijom, Beograd





## Donacije u 2013:

- **„Nova iskra“** – stipendija za jednog studenta za korišćenje dizajn inkubatora, centar za profesionalni razvoj i afirmaciju mladih industrijskih dizajnera, Beograd, osnivač: UG Kulturni Kod
- **„Noć istraživača“** – manifestacija koja popularizuje nauku, Novi Sad, organizator: Kreativno edukativni centar
- **Klub Alp bah Beograd** – dve stipendije za studente iz Srbije, Austrija
- **Zadužbina Ilije M. Kolarca** – Muzej akustike – Svet zvuka, Beograd
- **Konkurs za najbolji medijski prilog na temu evropskih integracija**, Beograd, organizator: Kancelarija za evropske integracije
- **„Nagrađivanje darovitih učenika koji su postigli vrhunske rezultate na takmičenjima u zemlji i inostranstvu“**, Novi Sad, organizator: Pokrajinski sekretarijat za sport i omladinu
- Međunarodna konferencija **„Grafički dizajner: Autor ili univerzalni vojnik“**, Beograd, organizator: NVO Blokovi
- **„Interakcija“** – međunarodni studentski filmski kamp, Požega, organizator: UG Nezavisni filmski centar „FILMART“
- **„Umetnost i inkluzija“** – promocija stvaralaštva mladih sa intelektualnom omećenošću na domaćoj umetničkoj sceni i razvijanje inkluzije u oblasti kulture, Novi Sad, organizator: UG Per.Art
- **Humanitarni Bazar**, Beograd, organizator: Međunarodni klub žena
- **Dečja ekonomija** – program finansijskog opismenjavanja osnovaca, Srbija, organizator: Dostignuća mladih u Srbiji
- **„Laboratorija slavnih“** (FamLab) – program za popularizaciju nauke u Srbiji, Beograd, organizatori: British Council i Radio televizija Srbije
- **Rezidencijalni program za strane pisce**, Beograd, organizator: UG Krokodil
- **Doktori klovnovi**, Novi Sad, organizator: Doktori klovnovi
- **„Uhvati sa mnom ovaj dan“** – filmski festival o životu i dostignućima osoba sa invaliditetom, Novi Sad, organizator: UG Parnas
- **SOS Dečje selo Kraljevo** – podrška programu hraniteljstva, Kraljevo
- **„Vedrina Radost Tolerancija“** – terapijski vrt za osobe sa invaliditetom, Zasavica, organizator: Inkluzivni kreativno-edukativni centar IN VRT
- **„Mesta u srcu“** – konkurs za najpozitivnije projekte u lokalnim zajednicama, Beograd
- **„Beograd Velograd“** – biciklistički festival, Beograd, organizator: IBIKE Belgrade doo
- **„Biciklana fest“** – biciklistički festival, Novi Sad, organizator: Novosadska biciklistička inicijativa



# 7 • 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



Kada je usvajanjem nove DOP strategije 2012. godine potvrdila da je zaštita životne sredine jedna od njenih prioriteta, Erste Banka je načinila veliki korak: pored toga što je pokazala da s podjednakom pažnjom pristupa svim oblastima održivosti, Banka je postavila stabilnu platformu, koja je naredne, 2013, dodatno unapređena. Najznačajniji pomak napravljen je u oblasti odgovornog finansiranja, uspešnom implementacijom Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, čime je Erste Banka još jednom ukazala na velike mogućnosti finansijskog sektora da ostvari pozitivne uticaje kada je reč o održivosti (strana 25).

U vezi sa osnovnim poslovanjem, napredak je zabeležen i u praćenju i smanjenju primarnih uticaja Banke koji se odnose na odgovornu upotrebu resursa – pored postojeće procedure za upravljanje otpadom, Banka je započela izradu lokalne Politike o upravljanju energijom, a 2013. godinu obeležile su i dve nove inicijative u vezi s transportom i zelenim nabavkama. Banka je ponosna na svoje zaposlene, njihovu svest o značaju zaštite životne sredine i volju kojom iz godine u godinu pokazuju da se i sami angažuju u volonterskim aktivnostima usmerenim na zaštitu životne sredine (strana 80).

#### Postigli smo u 2013:

- ✓ Ukupno uloženo 88.171.043 dinara u projekte zaštite životne sredine
- ✓ Uspostavljen sistem praćenja uticaja transporta na životnu sredinu
- ✓ Uveden sistem zelenih nabavki uvođenjem 100% recikliranog papira u upotrebu
- ✓ Nastavak finansiranja obnovljivih izvora energije

## 7·1 Odgovorno raspolaganje resursima

---

Uprkos činjenici da ne spada u velike zagađivače kad je reč o direktnim uticajima poslovanja na životnu sredinu, Erste Banka već godinama unazad prati i meri svoje uticaje u skladu sa svetskim tendencijama, sa ciljem da ih što preciznije identifikuje i, iz godine u godinu, minimizira. Erste Banka je jedna od prvih deset kompanija i jedina banka koja je 2011. godine pristupila projektu „ECOprofit” sa ciljem da sistematizuje dotadašnje aktivnosti i rezultate u oblasti zaštite životne sredine i dodatno unapredi svoje prakse. Na taj način Erste Banka je napravila svoj prvi korak ka uvođenju Sistema upravljanja životnom sredinom, kao posebnog sistema, obrazovala svoje prve ekološke menadžere, a sistem prikupljanja podataka o realnoj potrošnji energenata se svake godine značajno unapređuje.

### Zelene inicijative

Kada je reč o sistemu upravljanja energijom, u toku 2013. započeto je sa pripremnim aktivnostima na kreiranju lokalne politike o upravljanju energijom u organizaciji Sektora upravljanja imovinom, uz saradnju sa Erste Grupom u domenu koncipiranja i implementacije Politike i definisanja i sprovođenja Plana uštede. Ceo program snažno podržava i Group Environmental Management, organizacioni deo koji je specijalno za aktivnosti na očuvanju prirodne okoline formirala Erste Grupa.

Smanjenjem potrošnje energije ostvaruje se pozitivan uticaj, kako za Banku tako i za životnu sredinu, jer se istovremeno ostvaruju uštede u budžetu i smanjuje emisija štetnih gasova u okolini. Strategijom upravljanja energijom je obuhvaćena potrošnja električne energije i gasa koji su ključni energetske troškovi. Glavni potrošači električne energije koji su prepoznati u pilot projektima u Hrvatskoj i Češkoj jesu klima uređaji u toku leta i osvetljenje tokom zimskog perioda, te se na tome zasnivao i rad Erste Banke u Srbiji – Banka je započela s prikupljanjem podataka za svaki poslovni objekat, što podrazumeva i procene na svaka tri meseca. Zabeleženi podaci će se upoređivati sa potrošnjom u istom razdoblju prethodne godine kako bi se ustanovilo da li ona raste ili je u opadanju. Dodatno, sprovodiće se ocenjivanje među sličnim objektima unutar regije kako bi se prepoznalo energetske najefikasnije ponašanje poslovnica čije bi primere trebalo slediti. Regionalni direktori u Sektoru poslova sa stanovništvom i direktori filijala će dobijati izveštaj o rezultatima analize kako bi se usaglasile potrebne korektivne mere. Iskustva kolega iz Hrvatske govore da su minimalnim angažovanjem, poštujući preporuke za smanjenje upotrebe energije u svakodnevnom poslovanju, i bez bilo kakvih investicija samo tokom pilot projekta smanjili potrošnju električne energije za 17%



---

### Uključivanje zaposlenih

U skladu sa svojim stavom da se adekvatno rešenje za određeni problem može dobiti jedino uključivanjem što većeg broja zainteresovanih strana u njegovo rešavanje, Erste Banka je započela razmenu ideja na Intranetu, gde su svi zaposleni mogli da se uključe u akciju predlaganja „Kako uštedeti električnu energiju”.

---

## Erste za primer – gašenje svetlećih reklama noću

Isključivanje svetlećih reklama noću je jedan od brojnih načina na koji je moguće umanjiti zagađenje u urbanim sredinama. Prepoznavanje ovog novog vida zagađenja svakog dana postaje sve izraženije, jer se u našoj životnoj sredini otkrivaju sve veće negativne posledice veštačkog svetla na biološki svet (a pre svega, ptice, kornjače i ježeve) u noćnim periodima.

Inicijativa „Switch off logo” odnosi se na isključivanje svetlećih reklama na filijalama Erste Banke svakog dana u ponoć. Time se postižu uštede u potrošnji električne energije i doprinosi većoj energetske efikasnosti objekata Banke. Tokom decembra 2013. urađeno je i reprogramiranje vremenskog režima rada spoljnih reklamnih oznaka, tako da se na svim planiranim pozicijama gase u navedeno vreme. Pored projekta „Switch off logo”, za 2014. godinu je predviđen i projekat „Reduction logo” koji se odnosi na demontažu pojedinih svetlećih reklamnih oznaka. U dogovoru Sektora upravljanja imovinom sa Sektorom poslova sa stanovništvom i Službom marketinga određeno je

koje će se svetleće reklamne oznake demontirati i na taj način postići dodatna ušteda u potrošnji električne energije i ušteda na lokalnim komunalnim taksama. Predviđeno je da program obuhvati gašenje 80 logo oznaka i 32 konzolne oznake, kao i skidanje 22 svetleće reklamne oznake sa objekata. Očekuje se da će se usklađivanjem i realizacijom ova dva projekta postići ušteda od preko 21.000 evra na godišnjem nivou.

Sektor upravljanja imovinom i Služba komunikacija Erste Banke već su pokretali brojne inicijative usmerene na smanjenje negativnih uticaja na životnu sredinu, a 2013. godine ostvarena je ušteda električne energije od 1.570 GJ: pored toga što pri uređenju filijala primenjuje standarde zaštite životne sredine, Banka je izvršila programiranje rada „fan coil” u centralama u Novom Sadu i Beogradu, kao i drugih sistema klimatizacije u skladu sa radnim vremenom zaposlenih. Projekti optimizacije potrošnje energije odnosili su se na smanjenje emisija gasova staklene bašte, kao i na odgovorno upravljanje otpadom.

KLJUČNI POKAZATELJI	2012	2013
UKUPNA POTROŠNJA ELEKTRIČNE ENERGIJE (GJ)*	19.344,86	18.016,5030
ELEKTRIČNA ENERGIJA	10.042,488	9.963,2772
GREJANJE I HLAĐENJE	9.544,1976	8.053,2258
UKUPNA KOLIČINA PRIMARNE ENERGIJE (GJ)	70.720	65.060
UKUPNA UŠTEDA ENERGIJE U GJ	3.060	1.570
UKUPNA POTROŠNJA VODE U m <sup>3</sup> **	9.735	8.517
UKUPNE EMISIJE CO <sub>2</sub> (t/CO <sub>2</sub> eq)***	4.405	4.188
UKUPNA KOLIČINA GENERISANOG OTPADA (t)****	30,603	32,755
OPASNI OTPAD	2,97	2,510
NEOPASNI OTPAD	27,633	30,624
UKUPNA KOLIČINA RECIKLIRANOG OTPADA (t)****	30,603	33,134

\* Odnosi se na indirektnu energiju iz neobnovljivih izvora. Ukupna količina primarne energije izračunata je na osnovu približne procene.

\*\* Podrazumeva vodu crpljenu iz javnog vodovoda.

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

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

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

\* Do značajne razlike u troškovima u odnosu na 2012. došlo je zbog unapređenja sistema zelenih nabavki.

Erste Banka je posebno ponosna na uspostavljanje preciznog sistema identifikovanja i praćenja uticaja na životnu sredinu koji nastaju kao rezultat prevoza koji kompanija koristi, bilo da je reč o poslovnim putovanjima ili prevozu zaposlenih, budući da je ovo oblast u kojoj se ostvaruju znatni direktni uticaji finansijskih institucija na prirodno i društveno okruženje. Banka je prepoznala upotrebu goriva i CO<sub>2</sub> emisije kao svoje najveće uticaje koji nastaju prilikom transporta na osnovu sledećih kriterijuma:

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

ZNATNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED TRANSPORTA	2013
<b>UPOTREBA ENERGIJE</b>	
DIZEL (l/a)	40.700
BENZIN (l/a)	48.000
EMISIJE CO <sub>2</sub> t/a CO <sub>2</sub> eq	328

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

## Zelene filijale

U skladu sa ciljem promovisanja i razvoja koncepta zelenih filijala, kako je predviđeno DOP strategijom Erste Banke, tokom 2013. godine otvorena je jedna nova zelena filijala u Novom Sadu, dok su u istom periodu dve renovirane, u Staroj Pazovi i u Indiji.



# ERSTE USPEŠNA PRIČA • PRELAZAK NA 100% RECIKLIRANU HARTIJU

Kada je reč o upotrebi papira, Erste Grupa u proseku troši više od dva miliona kilograma kancelarijske hartije godišnje, a svaka članica Grupe sama odlučuje kakvu će hartiju koristiti. Većina je koristila upravo prosečnu hartiju izrađenu od celuloze posebno hemijski tretiranu da bude potpuno bela, a kolege u Mađarskoj su prve počele da koriste potpuno recikliranu hartiju. Imajući u vidu da je upravo generisanje papirnog otpada oblast u kojoj se ostvaruju neki od najznačajnijih uticaja Banke na životnu sredinu, Erste Grupa je odlučila da doprinese očuvanju životne sredine i smanji negativan uticaj koji ostavlja svojim poslovanjem. Stoga je u julu 2012. na nivou Holdinga doneta odluka o korišćenju 100% reciklirane hartije u svakodnevnom poslovanju u celoj Grupi.

## Zašto reciklirana hartija?

- Reciklirana hartija se proizvodi od 100% stare hartije i samo se blago izbeljuje
- Približno 80% manje vode i 70% manje energije se koristi u samoj proizvodnji
- Ne seče se novo drveće
- Emisija ugljen-dioksida je manja u proseku za oko 50%
- Stara hartija se može koristiti više puta za reciklažu.



Program zamene hartije koja se koristi u Erste Banci u Srbiji pokrenut je u martu 2013. i uvodiće se postepeno. Tokom 2013. godine je poručena određena količina reciklirane hartije za štampanje koja je podeljena članovima Izvršnog odbora i izvršnim direktorima. Manja količina ove hartije takođe je dostavljena i određenim odeljenjima kako bi se postepeno navikli na njenu upotrebu. Cilj ovog programa je da svi zaposleni zajedno smanje količinu papira koja se troši na štampanje, a svi koji žele da koriste recikliranu hartiju mogu da je poruče kroz Centralnu nabavku.

Programom potpunog prelaska na upotrebu reciklirane hartije, Erste Banka je napravila prvi veliki korak ka uvođenju sistema zelenih nabavki, a tokom 2013. nastavljeno je i sa inicijativama usmerenim na reciklažu i edukaciju zaposlenih o značaju ove teme: pošto su, u prvoj fazi projekta „Erste reciklira“, tri poslovna objekta Banke (dva u Novom Sadu i jedan u Beogradu) opremljena kutijama za prikupljanje kancelarijske hartije, kantama za PET ambalažu i stakleni otpad, očekuje se da u drugoj fazi projekta čitava mreža Banke bude opremljena na isti način kantama za razvrstavanje smeća. Angažovanost Banke na ovom polju dala je rezultate: tokom 2013. reciklirano je 33,134 t otpada i to:

UKUPNO RECIKLIRANI OTPAD (kg)	2012	2013
PAPIR	26.690	29.720
ELEKTRONSKI OTPAD	2.970	2.510
TONER KASETE	853	754
PET	90	150
ŠTAMPANA PVC FOLIJA (m <sup>2</sup> )	350	274
UKUPNO	30.603	33.134



## 7·2 Odgovorno finansiranje

Erste Banka je pionir u Srbiji kada je reč o finansiranju projekata iz oblasti obnovljivih izvora energije. Sa kreditiranjem projekata obnovljivih izvora započela je 2009. godine, odmah pošto su određene prve fiding tarife, a do sada je najvećim delom finansirala projekte povezane s izgradnjom malih hidroelektrana. Pri izboru projekata koje će podržati, banke se rukovode ekonomskom opravdanošću i faktorom rizika, a Erste Banka nastoji da prepozna i potencijal za dugoročnu održivost projekata koji leži u inovativnom pristupu. Svojim stručnim preporukama i kreditnim linijama, Banka je znatno doprinela unapređenju energetske efikasnosti svojih klijenata, kao i konkurentnosti preduzeća i čitave privrede.

Tokom 2013. godine, više kreditnih linija je bilo slobodno za finansiranje ovih projekata: Erste Banka i Nemačka banka za obnovu, Frankfurt (KfW) potpisale su 2012. ugovor o kreditnoj liniji od deset miliona evra, sa rokom vraćanja do kraja 2019. godine. Kako je ugovorom definisano, 50% ove linije namenjeno je kreditiranju aktivnosti koje podrazumevaju povećanje energetske efikasnosti i obnovljive izvore energije. Ova linija namenjena je mikro, malim i srednjim preduzećima.

Osim toga, aktivna je i kreditna linija potpisana 2012. sa Evropskom investicionom bankom (EIB) u iznosu od pedeset miliona evra, s rokom otplate do kraja 2026. godine. Zbog dugog roka i pristupačnih uslova, ova linija najčešće je korišćena za finansiranje projekata obnovljivih izvora energije. Deo linije iskorišćen je tokom 2013, dok je ostatak predviđen za narednu, 2014. godinu. Od ukupno odobrenih četrdeset miliona evra, šesnaest miliona se odnosi na specijalna finansiranja povezana sa obnovljivim izvorima energije, što je 32% od ukupnog iznosa linije. Ova linija namenjena je mikro, malim i srednjim preduzećima.

Kada je reč o odgovornim proizvodima u segmentu poslovanja sa stanovništvom, Erste Banka je 2013. godine u saradnji sa Erste Company uvrstila u svoju ponudu kredite za unapređenje energetske efikasnosti namenjene finansiranju izvođenja radova i nabavci opreme za unapređenje energetske efikasnosti objekata. Ovaj kredit karakteriše:

- Povoljnija kamatna stopa i beskamatni kredit za učešće od 30%, ukoliko se klijent opredeli za kredit s valutnom klauzulom
- Povoljnija naknada
- Subvencija Erste Company.

U 2013. godini plasirana su dva kredita za energetske efikasnost u saradnji sa Erste Company u volumenu od 285.402 dinara, što je 0,19% od ukupnih plasiranih potrošačkih kredita.

### Obnovljivi izvori energije – potencijal za budućnost

Uz podršku Erste Banke, preduzetnik Milovan Bulatović iz Indije za 2014. godinu planira da započne sa proizvodnjom peleta od presovane slame. Svoju priliku na tržištu video je u tome što se slama u Srbiji, umesto da se obrađuje i izvozi, najvećim delom spaljuje. Osim za grejanje, ovaj proizvod se može koristiti i kao prostirka za životinje, uglavnom konje. Na ideju o proizvodnji peleta od slame došao je slušajući savete profesora Mirka Vlahovića i Miladina Brkića sa Poljoprivrednog fakulteta Univerziteta u Novom Sadu. Odlučio je da profit koji ostvaruje sa svojom matičnom kompanijom Miva d. o. o. za pružanje usluga preventivno sanitarne zaštite uloži u postrojenje za pelet Miva eko pelet. Osim sopstvenim sredstvima, projekat je finansiran i iz kredita.

Prema rečima vlasnika firme, od 12 banaka kojima je uputio zahtev za kredit, Erste Banka je blagovremeno reagovala obezbedivši kredit od 1,5 miliona evra (iz EIB linije) u tri linije: za kupovinu objekta, za nabavku sirovine i za PDV. Vlasnik se ponosi time što njegova firma za dvadeset jednu godinu poslovanja nijedan dan nije bila u blokadi. Zapošljava šesnaestoro ljudi, od toga dvanaestoro sa visokom stručnom spremom, a nova radna mesta otvorena su i u novoj kompaniji. Pored preduzeća Miva eko pelet, pelet od slame u Srbiji proizvode, sa nešto većim kapacitetima, još BPI iz Doroslava i Viktorija grupa.

„Relativno stabilna potražnja za peletom je nama kao finansijerima veoma značajna. Finalni proizvod će se izvoziti, a sve što ga čini je domaće, što je odličan doprinos ekonomiji Srbije“, naglasio je Aleksandar Savić, direktor Direkcije poslova sa javnim sektorom i specijalna finansiranja Erste Banke.







# • O IZVEŠTAJU

## IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ERSTE BANKE A. D. NOVI SAD ZA 2013. GODINU ŠESTI JE DOP IZVEŠTAJ BANKE I TREĆI KOJI U METODOLOŠKOM SMISLU PRATI MEĐUNARODNI OKVIR ZA IZVEŠTAVANJE O ODRŽIVOSTI, GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI).

Strateška opredeljenost za izveštavanje o održivosti predstavlja integralni deo DOP Strategije Banke od 2008. godine, a od 2011. godine Banka je započela proces postepenog unapređenja izveštavanja zahvaljujući sve većem stepenu primene GRI metodologije. Kao inicijator pozitivnih društvenih promena, Erste Banka je prepoznala nesumnjiv značaj transparentnosti u komunikaciji sa svim zainteresovanim stranama, i sa ciljem podsticanja otvorenosti i dijaloga, nastojala da sve svoje aktivnosti predstavi na što jasniji i sveobuhvatniji način. Ovo je orijentisalo Banku u pravcu GRI smernica, koje su joj omogućile, osim dodatnog kredibiliteta, da i prethodne, 2012. godine, napravi značajan korak uvođenjem posebnih zahteva za izveštavanje za institucije finansijskog sektora. Pokazalo se da je preduslov za liderstvo u društveno odgovornom poslovanju koje se Erste Banci pripisuje u okviru sektora finansija u Srbiji, njena sposobnost da prepozna i inicira dobre prakse u održivom poslovanju i da ih dosledno primenjuje.

DOP izveštaj Erste Banke za 2013. godinu koncipiran je u celini, kao i prethodnih godina, prema zahtevima GRI G3.1 smernica. U ovogodišnjem izveštaju odgovoreno je na 42 indikatora od kojih 32 pripadaju osnovnim GRI smernicama. Zahvaljujući unapređenju svojih praksi odgovornog finansiranja, Banka je zabeležila i veliki napredak u izveštavanju proširivanjem broja indikatora koje je GRI definisao isključivo za finansijski sektor, a kojih u ovogodišnjem izveštaju ima 10. Oslanjanjem na GRI Financial Services Sector Supplement (FSSS), ovaj izveštaj postao je relevantan izvor podataka i za međunarodne finansijske institucije sa kojima Banka saraduje. Takođe, zahvaljujući globalnoj težnji za standardizacijom i harmonizacijom kada je reč o nefinansijskom izveštavanju, GRI izveštaj odgovara na sve zahteve Izveštaja o napretku (ION) Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN).

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

2011	2012	2013
13 INDIKATORA GRI G3.1 C NIVO	26 INDIKATORA GRI G3.1 B NIVO 2 INDIKATORA GRI FSSS	32 INDIKATORA GRI G3.1 B NIVO 10 INDIKATORA GRI FSSS

Predstavници svih sektora u Banci radili su na prikupljanju informacija potrebnih za izradu ovog Izveštaja, koristeći interne metode praćenja rezultata i izveštavanja u svojim organizacionim delovima. Služba komunikacija u saradnji sa partnerom Smart kolektivom, objedinila je sve dobijene podatke i sačinila Izveštaj, uz saglasnost Compliancea. Svi finansijski podaci povezani s poslovanjem kompanije predstavljeni su na osnovu nekonsolidovanog finansijskog izveštaja za 2013. godinu.

PARAMETRI IZVEŠTAJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2013. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD	
CIKLUS IZVEŠTAVANJA	JEDNOGODIŠNJI	
PERIOD IZVEŠTAVANJA	ZA 2013. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2014) ODGOVARA POSLOVNOJ GODINI OD 1. 1. 2013. DO 31. 12. 2013.	
PRETHODNI DOP IZVEŠTAJ	ZA 2012. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2013)	
PRVI OBJAVLJEN DOP IZVEŠTAJ	ZA 2008. (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2009)	
METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI G3.1) – B NIVO (GRI INDEKS, STRANA 98) GRI FINANCIAL SERVICES SECTOR SUPPLEMENT UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT (UNGC) COP	
DRUGI STANDARDI	AA 1000SE STANDARD (ACCOUNTABILITY: 2011)	
GRANICE	U ZAVISNOSTI OD NJIHOVE DOSTUPNOSTI, ODREĐENI PODACI ODNOSI SE NA DVA NAJZNAČAJNIJA LOKALITETA BANKE, CENTRALE U BEOGRADU I NOVOM SADU, DOK DRUGI PODACI OBUHVATAJU I SVE FILIJALE ERSTE BANKE ŠIROM SRBIJE. OSTALE ČLANICE ERSTE GRUPE U SRBIJI (STRANA 12) NISU OBUHVAĆENE OVIM IZVEŠTAJEM.	
EKSTERNA VERIFIKACIJA	/	
KONTAKT OSOBA	<b>SONJA KONAKOV SVIRČEV, SAMOSTALNA STRUČNA SARADNICA ZA DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE</b> DOP@ERSTEBANK.RS SONJA.KONAKOV.SVIRCEV@ERSTEBANK.RS + 381 (0) 112015011 + 381 (0) 608747497 IZVEŠTAJ JE DOSTUPAN NA SAJTOVIMA <b>WWW.ERSTEBANK.RS, WWW.UNGC.RS</b>	



		C	C+	B	B+	A	A+
<b>OBAVEZNO</b>	SAMOSTALNO ODREĐIVANJE NIVOA		IZVEŠTAJ PROVEREN OD EKSTERNOG VERIFIKATORA		IZVEŠTAJ PROVEREN OD EKSTERNOG VERIFIKATORA		IZVEŠTAJ PROVEREN OD EKSTERNOG VERIFIKATORA
<b>DOBROVOLJNO</b>	PROVERENO OD TREĆE STRANE						
	PROVERENO OD GRI-JA						

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

PRINCIPI IZVEŠTAVANJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2013. GOD. ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
SADRŽAJ IZVEŠTAJA DEFINISAN JE TAKO DA TEME ČIJA JE <b>MATERIJALNOST</b> PREPOZNATA PRILIKOM IZRADE DOP STRATEGIJE BUDU PREDSTAVLJENE U ODNOSU NA NJIHOV STRATEŠKI ZNAČAJ, KAKO ZA BANKU, TAKO I ZA NJENE STEJKHOLDERE (STRANE 15–16)	<b>UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA</b> JE FUNDAMENTALNO SREDSTVO KOJE BANKA KORISTI KAKO BI RAZUMELA POTREBE I OČEKIVANJA SVOJIH ZAINTERESOVANIH STRANA I ODGOVORILA NA NJIH (STRANA 15)
<b>ŠIRI KONTEKST ODRŽIVOSTI</b> PREDSTAVLJA OKVIR U KOME BANKA POSMATRA SVOJE POSLOVANJE I SVOJE DRUŠTVENO ODGOVORNE AKTIVNOSTI, UZIMAJUĆI U OBZIR NACIONALNE I MEĐUNARODNE TENDENCIJE, I POSEBNO ONE U OKVIRU FINANSIJSKOG SEKTORA.	PRIORITETNI ASPEKTI IZVEŠTAVANJA ODOSE SE NA 2013. GODINU I ENTITETE KOJE JE BANKA DEFINISALA U GRANICAMA (STRANA 93). UPOREDNI PODACI SA PRETHODNIM GODINAMA DAJU IZVEŠTAJU <b>POTPUNOST</b> , A STEJKHOLDERIMA MOGUĆNOST DA SAGLEDAJU U CELINI REZULTATE AKTIVNOSTI BANKE.
BANKA NASTOJI DA OBJEKTIVNO POSMATRA SVOJE UTICAJE NA ODRŽIVOST I PRUŽI NEPRISTRASNU SLIKU SVOG UČINKA ČIME SE POSTIŽE <b>URAVNOTEŽENOST</b> IZVEŠTAVANJA.	U SKLADU SA GLOBALNIM TENDENCIJAMA U IZVEŠTAVANJU, ERSTE BANKA NASTAVLJA DA PREDSTAVLJA PODATKE U IZVEŠTAJU NA DOSLEDAN I KONTINUIRAN NAČIN, OSLANJAJUĆI SE TREĆU GODINU ZAREDOM NA GRI METODOLOGIJU, ŠTO OSIGURAVA <b>UPOREDIVOST</b> U ODNOSU NA PRETHODNE PERIODE IZVEŠTAVANJA I DRUGE NACIONALNE I MEĐUNARODNE KOMPANIJE.
KAO DEO UNAPREĐENJA PROCESA IZVEŠTAVANJA, BANKA RAZVIJA I USAVRŠAVA METODE PRAĆENJA I PRIKUPLJANJA PODATAKA, GARANTUJUĆI <b>TAČNOST</b> NAVEDENIH INFORMACIJA.	SVOJIM STEJKHOLDERIMA, BANKA OBEZBEĐUJE <b>BLAGOVREMENOST</b> I REDOVNU DOSTUPNOST INFORMACIJA, BUDUĆI DA JE DINAMIKA GODIŠNJEG OBJAVLJIVANJA DOP IZVEŠTAJA OD 2008. USKLAĐENA SA PUBLIKOVANJEM FINANSIJSKOG IZVEŠTAJA.
TEŽNJA BANKE JE DA OSIGURA PRISTUPAČNOST I <b>JASNOST</b> INFORMACIJA SVAKOM ČITAOCU, POSEBNO IMAJUĆI U VIDU KOMPLEKSNOST I SVEBUHVATNOST TEME.	SVE TVRDNJE U IZVEŠTAJU POTKREPLJENE SU ODGOVARAJUĆIM RELEVANTNIM INFORMACIJAMA I MOGU SE PODVRGNUTI PROVERI, A BANKA GARANTUJE NJIHOVU <b>POUZDANOST</b> POŠTUJUĆI DOSLEDNO MEĐUNARODNE STANDARDE I METODOLOGIJE, KAO I GLOBALNE SMERNICE ERSTE GRUPE.



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

UPOREDNA TABELA PRINCIPA GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN) I GRI INDIKATORA	
PRINCIPI GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN)	ODGOVARAJUĆI GRI G3.1 INDIKATOR
<b>LJUDSKA PRAVA</b>	
<b>PRINCIP 1 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU I POŠTUJU ZAŠTITU MEĐUNARODNO PRIZNATIH LJUDSKIH PRAVA I</b>	LA 4
	LA 7
	LA 8
	LA 9
	LA 13
	LA 15*
	HR 1
	HR 2
	HR 3
	HR 11*
	PR 8
<b>PRINCIP 2 DA SVOJIM POSLOVANJEM NE UČESTVUJU U KRŠENJU LJUDSKIH PRAVA.</b>	HR 1
	HR 2
	HR 3
	HR 11
<b>RADNA PRAVA</b>	
<b>PRINCIP 3 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU SLOBODU UDRUŽIVANJA I POTPUNU PRIMENU PRAVA NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE,</b>	LA 4
	HR 1
	HR 2
<b>PRINCIP 4 DA PODRŽAVAJU UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA,</b>	HR 2
	HR 3
	HR 1
<b>PRINCIP 5 UKIDANJE SVIH OBLIKA DEČIJEG RADA I</b>	HR 2
	HR 3

<b>PRINCIP 6 UKIDANJE DISKRIMINACIJE U POGLEDU ZAPOŠLJAVANJA I IZBORA ZANIMANJA.</b>	LA 2
	LA 13
	LA 15
	HR 1
	HR 2
	HR 3
	HR 11
<b>ŽIVOTNA SREDINA</b>	
<b>PRINCIP 7 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA ODGOVORNO PODRŽAVAJU PRINCIP PREDOSTROŽNOSTI U ODNOSU NA IZAZOVE ŽIVOTNE SREDINE,</b>	EN 26
	EN 30
<b>PRINCIP 8 PROMOVISANJE PROJEKATA VEĆE ODGOVORNOSTI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI I</b>	EN 4
	EN 5
	EN 8
	EN 16
	EN 22
	EN 26
	EN 29
	EN 30
	PR 3
	PR 4
<b>PRINCIP 9 UPOTREBU I RAZVOJ TEHNOLOGIJA NEŠKODLJIVIH ZA ŽIVOTNU SREDINU.</b>	EN 5
	EN 26
	EN 30
<b>ANTIKORUPCIJA</b>	
<b>PRINCIP 10 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA SE BORE PROTIV SVIH OBLIKA KORUPCIJE, UKLJUČUJUĆI I IZNUDU I PODMIĆIVANJE.</b>	SO 2
	SO 3

Napomene:

\* Pošto su naknadno uneti u novu verziju GRI smernica G3.1, Indikatori LA 15 i HR 11 su u uporednu tabelu uneti prema proceni autora Izveštaja.



# GRI indeks 2013.

OPŠTI PODACI	STRANA
<b>1. STRATEGIJA I ANALIZA</b>	
1.1 UVODNA REČ GENERALNOG DIREKTORA	2–4
1.2 STRATEŠKI PRISTUP, KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U KONTEKSTU ODRŽIVOSTI; TABELA CILJEVA	13–15 20, 21 22–27
<b>2. PROFIL KOMPANIJE</b>	
2.1 NAZIV KOMPANIJE	11
2.2 OSNOVNI BRENDVI, PROIZVODI I/ILI USLUGE	11
2.3 OPERATIVNA STRUKTURA	37
2.4 LOKACIJA SEDIŠTA KOMPANIJE	11
2.5 BROJ ZEMALJA U KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	10–12
2.6 PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA	12
2.7 TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	11, 12
2.8 VELIČINA KOMPANIJE	11
2.9 ZNAČAJNE PROMENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA U VEZI SA VELIČINOM, STRUKTUROM ILI VLASNIŠTVOM KOMPANIJE	8
2.10 NAGRADE PRIMLJENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA	80
<b>3. PARAMETRI IZVEŠTAJA</b>	
3.1 PERIOD IZVEŠTAVANJA	93
3.2 DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA	93
3.3 CIKLUS IZVEŠTAVANJA	93
3.4 KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	93
3.5 METODOLOGIJA IZRADA IZVEŠTAJA: ODREĐIVANJE SADRŽAJA – MATERIJALNOST I PRIORITETNE TEME, PRINCIPI IZVEŠTAJA I MATRICA MATERIJALNOSTI	13–15 92, 94
3.6 GRANICE IZVEŠTAJA	93
3.7 OGRANIČENJA U VEZI SA OPSEGOM I GRANICAMA IZVEŠTAJA	/
3.8 OSNOVA ZA IZVEŠTAVANJE O ENTITETIMA KOJI MOGU IMATI UTICAJ NA UPOREDIVOST U ODNOSU NA DRUGE ORGANIZACIJE ILI PERIODE IZVEŠTAVANJA (ZAJEDNIČKA ULAGANJA, ZAJEDNIČKE KOMPANIJE, ZAKUP OBJEKATA, OUTSOURCING I SL.)	/
3.9 TEHNIKE MERENJA I IZRAČUNAVANJA	93
3.10 OBJAŠNJENJE I RAZLOG SVIH KOREKCIJA PODATAKA IZ PRETHODNIH IZVEŠTAJA	/
3.11 IZMENE U ODNOSU NA PRETHODNI IZVEŠTAJ KOJE SE TIČU GRANICA, OPSEGA ILI METODA MERENJA	/
3.12 GRI INDEKS I TABELA INDIKATORA	98–102
3.13 VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	/

OPŠTI PODACI	STRANA
<b>4. UPRAVLJANJE, OBAVEZE I UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA</b>	
<b>UPRAVLJANJE</b>	
4.1 UPRAVLJAČKA STRUKTURA, MANDAT I SASTAV NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA I NJEGOVIH ODBORA, UKLJUČUJUĆI PROCENAT ŽENA U UPRAVLJAČKIM TELIMA, STAROSNU ILI MANJINSKU PRIPADNOST ČLANOVA I DRUGE POKAZATELJE RAZLIČITOSTI	36–38
4.2 UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNIKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	38
4.3 ZA ORGANIZACIJE KOJE IMAJU JEDINSTVENU (UNITARNU) UPRAVLJAČKU STRUKTURU, NAVESTI BROJ ČLANOVA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA KOJI SU NEZAVISNI I/ILI NISU ČLANOVI IZVRŠNE STRUKTURE ORGANIZACIJE	/
4.4 MEHANIZMI KOMUNIKACIJE ZAPOSLENIH I AKCIONARA SA NAJVIŠIM UPRAVLJAČKIM TELIMA	38
4.5 POVEZANOST IZMEĐU NADOKNADA ZA BORD I VIŠI MENADŽMENT I POSLOVNIH REZULTATA KOMPANIJE	39
4.6 POSTOJEĆE PROCEDURE ZA SPREČAVANJE SUKOBA INTERESA	38, 39
4.7 PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA	38
4.8 INTERNE POLITIKE I STRATEGIJE	20, 21
4.9 PROCEDURE NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA ZA NADZOR UPRAVLJANJA ODRŽIVOŠĆU	18, 37
4.10 KAKO SE EVALUIRA RAD I UČINAK NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	39
<b>OBAVEZE PREMA SPOLJNIM INICIJATIVAMA</b>	
4.11 UPRAVLJANJE RIZICIMA U KONTEKSTU PRINCIPA PREDOSTROŽNOSTI UJEDINJENIH NACIJA	22–27 89
4.12 PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA	29
4.13 ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	29
<b>UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA</b>	
4.14 LISTA UKLJUČENIH STEJKHOLDERA	15, 16
4.15 PROCES ZA DEFINISANJE I IZBOR STEJKHOLDERA	15
4.16 PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA	17
4.17 KLJUČNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI	14, 15 17
<b>TABELA GRI NIVOA</b>	<b>94</b>
<b>UPOREDNA TABELA GRI I GDUN</b>	<b>96, 97</b>

# GRI tabela indikatora

GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	STRANA
<b>GRI DODATAK ZA FINANSIJSKI SEKTOR (FSSS)</b>				
<b>UTICAJ PROIZVODA I USLUGA</b>				<b>23</b>
1. FS 1 C POLITIKE SA SPECIFIČNIM EKOLOŠKIM I SOCIJALNIM KOMPONENTAMA KOJE SE PRIMENJUJU NA POSLOVNE JEDINICE	○	○	●	23, 25
2. FS 2 C PROCEDURE ZA PROCENJIVANJE I SKRINING EKOLOŠKIH I SOCIJALNIH RIZIKA U POSLOVNIM JEDINICAMA	○	○	●	23–26
3. FS 3 C PROCESI ZA PRAĆENJE IMPLEMENTACIJE I POŠTOVANJA EKOLOŠKIH I SOCIJALNIH ZAHTEVA UKLJUČENIH U UGOVORE ILI TRANSAKCIJE OD STRANE KLIJENATA	○	○	●	26
4. FS 4 C PROCESI ZA UNAPREĐENJE KOMPETENCIJA ZAPOSLENIH DA SPROVODE EKOLOŠKE I SOCIJALNE POLITIKE I PROCEDURE KOJE SE PRIMENJUJU U POSLOVNIM JEDINICAMA	○	○	●	25, 27
5. FS 5 C INTERAKCIJA SA KLIJENTIMA I POSLOVNIM PARTNERIMA U VEZI SA EKOLOŠKIM I SOCIJALNIM RIZICIMA I MOGUĆNOSTIMA	○	○	●	26
6. FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	○	○	●	59
7. FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	○	○	●	89
8. FS 9 C POKRIVENOST I UČESTALOST REVIZIJA ZA PROCENU IMPLEMENTACIJE EKOLOŠKIH I SOCIJALNIH POLITIKA I PROCEDURA ZA PROCENU RIZIKA	○	○	●	27
<b>GRI SMERNICE ZA IZVEŠTAVANJE O NAPRETKU (G3.1)</b>				
<b>EC EKONOMSKE PERFORMANSE / PRISTUP UPRAVLJANJU</b>				<b>11, 12</b>
				<b>22</b>
9. EC1 C DIREKTNIA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST U 000 RSD	●	●	●	22
<b>EN ŽIVOTNA SREDINA / PRISTUP UPRAVLJANJU</b>				<b>20, 21</b>
				<b>84</b>
10. EN 4 C INDIREKTNIA POTROŠNJA ENERGIJE PREMA PRIMARNOM IZVORU ENERGIJE U GJ	○	●	●	86
11. EN 5 ADD UŠTEDA ENERGIJE USLED SMANJENE UPOTREBE I POVEĆANJA ENERGETSKE EFIKASNOSTI U GJ	○	●	●	85, 86
12. EN 8 C UKUPNA POTROŠNJA VODE, PREMA IZVORU U m <sup>3</sup>	○	●	●	86
13. EN 16 C UKUPNE DIREKTNE I INDIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE PO TEŽINI (CO <sub>2</sub> ) U t /A CO <sub>2</sub> EQ	○	●	●	86
14. EN 22 C UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U t	○	●	●	86, 88
15. EN 26 C INICIJATIVE ZA UBLAŽAVANJE UTICAJA PROIZVODA I USLUGA NA ŽIVOTNU SREDINU I OPSEG UBLAŽAVANJA UTICAJA	●	○	●	23–27 89
16. EN 29 ADD ZNAČAJNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED PREVOZA PROIZVODA I DRUGIH DOBARA I MATERIJALA KORIŠĆENIH ZA POSLOVNE DELATNOSTI KOMPANIJE I PREVOZA RADNE SNAGE	○	○	●	87
17. EN 30 ADD UKUPNI TROŠKOVI I ULAGANJA U ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE PREMA VRSTI U RSD	●	●	●	87

GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	STRANA
LA RADNA PRAVA I ZAPOSLENI / PRISTUP UPRAVLJANJU				20, 21 42
18. LA 1 C UKUPNA RADNA SNAGA	●	●	●	43, 44
19. LA 2 C STOPA FLUKTUACIJE ZAPOSLENIH	○	●	●	43, 44
20. LA 4 C PROCENAT ZAPOSLENIH OBUHVAĆENIH KOLEKTIVNIM UGOVOROM	●	●	●	50
21. LA 7 C STOPA POVREDA, PROFESIONALNIH BOLESTI, IZGUBLJENIH DANA I IZOSTAJANJA I BROJ SMRTNIH SLUČAJEVA POVEZANIH SA NESREĆAMA NA RADU PREMA REGIJI	○	●	●	48, 49
22. LA 8 C PROGRAMI OBRAZOVANJA, OBUKE, SAVETOVANJA, PREVENCIJE I KONTROLE RIZIKA NAMENJENI PRUŽANJU POMOĆI ČLANOVIMA RADNE SNAGE, NJIHOVIM PORODICAMA ILI ČLANOVIMA ZAJEDNICE U VEZI SA OZBILJNIM BOLESTIMA	○	○	●	49, 50
23. LA 9 ADD ZDRAVSTVENA I SIGURNOSNA PITANJA OBUHVAĆENA FORMALNIM SPORAZUMIMA SA SINDIKATIMA	○	●	●	51
24. LA 10 C UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	●	●	●	45, 46
25. 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	○	→	→	46
26. LA 12 ADD PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	●	●	●	47
27. LA 13 C SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH PO KATEGORIJAMA, PREMA POLU, STAROSNOJ DOBI, PRIPADNOSTI MANJINSKIM GRUPAMA I DRUGIM POKAZATELJIMA RAZNOLIKOSTI	○	●	●	36, 44
28. LA 15 C POVRATAK NA POSAO I STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA, PREMA POLU	○	●	●	52
HR LJUDSKA PRAVA / PRISTUP UPRAVLJANJU				20, 21 23–26 96–97
29. HR 1 C PROCENAT I UKUPAN BROJ UGOVORA O ZNAČAJNIM ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU (SCREENING) S OBZIROM NA LJUDSKA PRAVA.	○	○	●	26
30. HR 2 C PROCENAT ZNAČAJNIH DOBAVLJAČA I PODUGOVARAČA PODVRGNutih ANALITIČKOM PREGLEDU (SCREENING) S OBZIROM NA LJUDSKA PRAVA I PREDUZETE MERE	○	●	●	31
31. HR 3 C UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU VIDOVA LJUDSKIH PRAVA RELEVANTNIH ZA POSLOVNE DELATNOSTI KOMPANIJE, UKLJUČUJUĆI PROCENAT OBUČENIH ZAPOSLENIH	○	○	●	51
32. HR 11 C BROJ ŽALBI U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA KOJE SU PODNETE, PRIHVACENE KAO OSNOVANE I REŠENE PUTEM FORMALNIH ŽALBENIH MEHANIZAMA	○	→	●	51, 68

GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	STRANA
<b>SO LOKALNA ZAJEDNICA / PRISTUP UPRAVLJANJU</b>				20, 21 69
33. SO 1 C PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	●	●	●	69
34. FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA	○	●	●	59
35. SO 2 C PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGNUTIH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	○	○	●	32, 33
36. SO 3 C PROCENAT ZAPOSLENIH OBUHVAĆENIH OBUKOM O ANTIKORUPCIJSKIM POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOMPANIJE	○	○	●	33, 34
<b>PR ODGOVORNOST ZA PROIZVOD / PRISTUP UPRAVLJANJU</b>				20, 21 56
37. PR 3 C VRSTA PODATAKA O PROIZVODU/USLUZI DEFINISANIH KOMPANIJSKIM PRAVILIMA I PROCEDURAMA I PROCENAT ZNAČAJNIH PROIZVODA I USLUGA PODLOŽNIH TAKVIM INFORMATIVNIM ZAHTEVIMA	●	●	●	64
38. PR 4 ADD UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA I DOBROVOLJNIH KODEKSA U VEZI SA PODACIMA O PROIZVODU I USLUZI I OZNAČAVANJEM, PREMA VRSTI ISHODA	○	○	●	65
39. FS 16 C INICIJATIVE ZA POBOLJŠANJE FINANSIJSKE PISMENOSTI PREMA TIPU KORISNIKA	○	●	●	57, 58 60 62
40. PR 5 ADD PRAKSE VEZANE ZA ZADOVOLJSTVO KUPACA, UKLJUČUJUĆI REZULTATE ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA KUPACA	●	●	●	66, 67
41. PR 6 C PROGRAMI ZA POŠTOVANJE ZAKONA, STANDARDA I DOBROVOLJNIH KODEKSA KOJI SE ODNOSU NA MARKETINŠKE KOMUNIKACIJE, UKLJUČUJUĆI OGLAŠAVANJE, PROMOCIJE I SPONZORSTVA	●	●	●	64
42. PR 8 ADD UKUPAN BROJ OSNOVANIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	●	●	●	65

NIVOI ISPUNJENOSTI INDIKATORA PREMA GRI-JU


● U POTPUNOSTI ISPUNJEN

→ DELIMIČNO ISPUNJEN

○ NIJE ISPUNJEN

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



The image shows the exterior of an Erste Bank branch. The building has a large glass facade with several signs. At the top left, the word "ERSTE" is written in large, blue, 3D letters. To its right is the bank's logo, a red square with a white stylized 'E' and a crown on top. Below these are more signs, including a blue square with the word "ERSTE" in white and a white sign with "ERSTE BANK" and the logo. A woman in a dark suit is standing at an ATM on the right side of the image, using it. The background shows trees and a clear sky.

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**

# BANKA – TO SU LJUDI!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2013. godinu

**Glavni i odgovorni urednik** Andrea Brbaklić

**Urednik** Sonja Konakov Svirčev

**Redakcija** Mirjana Šakić · 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

**Naslovna strana**

Dobitnici glavnih nagrada Kluba SUPERSTE  
za 2013. godinu (s leva na desno):  
Marija Mladenović – specijalno priznanje „Ljubiša Rajić”  
za društveni aktivizam; Ivana Milev – umetnost  
i Kosta Jovanović – prirodne nauke i tehničko tehnološka oblast.

Fotografija: Branka Nedimović, članica Kluba SUPERSTE (2011).



CIP – Каталогизacija u 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





**ERSTE**   
Bank

Hvala vam što nas je sve više.

Hvala vam što nas je sve više

Hvala vam što nas je sve više.

**ERSTE** 

Hvala vam što r

**ERSTE**   
Bank

**ER**  
Ban

