

Zajedno čuvamo prirodu i uživamo u njoj!



ErsteVolonteri

# BANKA — — TO SU LJUDI!

ISSN 2334-8585

ERSTE BANK A. D. NOVI SAD /

IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2016. GODINU



# SADRŽAJ

2

Uvodna reč (Slavko Carić)

3

Uvodna reč (Jasna Terzić)

4

Kako čitati ovaj Izveštaj?

6

Profil kompanije

6

Erste Grupa – Održivost u fokusu

11

Erste Banka u Srbiji –  
Tradicija i inovativnost

14

Strateški pristup društveno  
odgovornom poslovanju

21

Dobro korporativno upravljanje

33

Naši ljudi

44

Odgovorni prema klijentima

59

Odgovornost u lancu nabavke

64

Sugrađani u zajednicama  
u kojima poslujemo

80

Odgovorni  
prema životnoj sredini

90

O Izveštaju

94

GRI indeks i GRI indikatori





---

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju  
za 2016. godinu

---



# Uvodna reč SLAVKO CARIĆ

PRESEDNIK IZVRŠNOG ODBORA ERSTE BANK A. D. NOVI SAD

Drage kolege i prijatelji,

Još jedna rekordna godina je za nama – godina u kojoj je Erste Banka još jednom dobila potvrdu ispravnosti svoje poslovne filozofije zasnovane na uverenju da je moguće ostvariti profitabilnost i poslovnu stabilnost, a u isto vreme raditi odgovorno, imajući u vidu potrebe društvenog i prirodnog okruženja. Na tom su se principu suštinski zasnivale aktivnosti naše banke kada je osnovana, pre gotovo dva veka. Danas savremeno poslovno okruženje donosi nove izazove i, kao stabilna finansijska institucija, imamo dodatnu odgovornost da podstičemo održiv ekonomski rast i razvoj. Tome smo posvećeni posredstvom finansijskog i savetodavnog osnaživanja šire zajednice, pritom ostajući pouzdan partner građanima, preduzetnicima, privredi i javnom sektoru.

U skladu sa strateškim ciljevima postavljenim za narednih pet godina, koji nas usmeravaju da budemo prva banka po iskustvu klijenata, među prve tri banke po inovativnosti i među top pet banaka po profitabilnosti, Erste Banka je u Srbiji 2016. ostvarila za 73,6% bolji rezultat neto dobiti u odnosu na prethodnu godinu. Uzimajući u obzir potrebe svojih klijenata, prepoznali smo pravi trenutak za redefinisavanje mnogih poslovnih aspekata – u korak sa globalnim trendovima, posebno na polju digitalizacije i naj-savremenijih informacionih tehnologija.

U veoma zahtevnim tržišnim uslovima, Banka je uspela da zadrži visok kvalitet i konkurentnost svojih proizvoda i usluga. I pored svih promena koje savremeno poslovanje donosi, odnos sa klijentom ostaje na prvom mestu, to je ono što nas izdvaja, po čemu je Banka prepoznatljiva i na šta sam posebno ponosan.

Društveno odgovorno poslovanje postavljeno je kao jedan od prioriteta i duboko integrisano u naše poslovanje. Verujemo da je odgovorno i održivo poslovanje moguće isključivo strateškim upravljanjem kompanijom, zasnovano na ulaganju u dugoročne i stabilne odnose sa svim ključnim stejkholderima: zaposlenima, klijentima, dobavljačima i sugrađanima u svim zajednicama u kojima poslujemo. U tom kontekstu, oslanjamo se na Strategiju društveno odgovornog poslovanja usvojenu 2015. godine, a posebno je važno što se Banka obavezala da će transparentno i redovno izveštavati o svim aspektima svog nefinansijskog učinka, što je postalo naša standardna aktivnost uz obavezno finansijsko izveštavanje.

Ovogodišnji izveštaj je još jedan način da svima vama, našim kolegama i partnerima, jasno i sistematično predstavimo sve aspekte društveno odgovornog pristupa Banke, sa posebnim akcentom na onim temama koje su direktno povezane sa našim osnovnim poslovanjem. Sa izuzetnim zadovoljstvom želim da istaknem da Erste Banka već punih devet godina izveštava o održivosti, čime je aktivno doprinela uspostavljanju i unapređenju ove prakse u Srbiji. Već šestu godinu za redom, izveštaj je usklađen sa najrelevantnijom svetskom metodologijom Global Reporting Initiative (GRI G4),

koja, pored toga što obezbeđuje standardne mere učinka, stavlja fokus na stalna interna unapređenja.

Ono na šta smo posebno ponosni u protekloj godini, jeste jedinstveni program socijalnog bankarstva „Korak po korak“ koji smo pokrenuli 2016. godine, sa ciljem da se podrže klijenti koji su tradicionalno nedovoljno obuhvaćeni bankarskim uslugama: novi biznisi, uključujući i početnike u preduzetništvu, socijalna preduzeća, organizacije civilnog društva, kao i lica u riziku od siromaštva. U okviru prvog koraka realizacije ovog programa, Banka je 2016. potpisala sa Evropskim investicionim fondom (EIF) ugovor o garancijama i na taj način omogućila podršku mikro-preduzećima u Srbiji.

Takođe, sa uloženi preko 60 miliona evra, Banka je već dugi niz godina lider na našem tržištu kada je reč o finansiranju projekata obnovljivih izvora energije, a socio-ekološki kriterijumi su strateški integrisani u proces procene rizika i odluke o investiranju.

Još jedan pokazatelj da smo na pravom putu jeste uključivanje Erste Banke u CSR indeks, prvu nacionalnu platformu za procenu društvene odgovornosti, gde se Banka visoko kotirala na prvoj nacionalnoj listi društveno odgovornih kompanija, ispunivši visoke zahteve ove metodologije. Ovo, kao i druga priznanja, za nas je podstrek da nastavimo da čuvamo svoj identitet, postupajući odgovorno i sa poštovanjem u svim aspektima poslovanja, i time opravdamo poverenje koje nam je ukazano.

Srdačno,  
Slavko Carić





# Uvodna reč JASNA TERZIĆ

ČLANICA IZVRŠNOG ODBORA ERSTE BANK A.D. NOVI SAD

Dragi prijatelji,

Tokom proteklih jedanaest godina, koliko je Erste Banka prisutna u Srbiji, naš fokus je uvek bio isti – stabilan i zdrav rast naših klijenata, brzina i kvalitet usluge, i doprinos razvoju zajednica u kojima smo prisutni. Prepoznatljivi smo po tome što negujemo društveno odgovorno poslovanje i insistiramo na njemu, kao sastavnom delu dugoročne poslovne strategije.

U skladu sa principima na kojima je Erste Banka i osnovana, nastojimo da stalno razvijamo praktična rešenja koja će povećati dostupnost finansijskih usluga. Deo našeg pristupa je i unapređenje finansijske pismenosti, kako za pojedince tako i za pravna lica. Pored sveobuhvatnog programa podrške „Korak po korak“, koji je u ovogodišnjem izveštaju detaljno predstavljen, posebnu pažnju smo tokom 2016. godine posvetili razvoju digitalnih kanala. Razvili smo čitav set digitalnih usluga i učinili ih dostupnim našim klijentima. Edukacija o elektronskom bankarstvu je sastavni deo razvoja ovih usluga, pa smo u 2016. nastavili sa projektom „Digitalni kutak“, u kome naši klijenti u filijalama mogu da se upoznaju sa svim prednostima koje nove tehnologije i alati donose. O tome da smo na dobrom putu, kada je reč o prepoznavanju i praćenju potreba naših klijenata, govori i visok indeks njihovog zadovoljstva, koji je u 2016. iznosio 92,5% na nivou Banke, dok je najviše upravo zadovoljstvo uslugom elektronskog bankarstva NetBanking, koje dostiže ocenu od čak 96% za fizička lica.

Takođe, veliku pažnju posvetili smo i razvoju kapaciteta naših zaposlenih u ovoj oblasti, i dosta vremena smo posvetili internim edukacijama sa ciljem da se zaposleni upoznaju sa trendovima i promenama na tržištu koje donosi digitalizacija. Održan je niz radionica za zaposlene o onlajn proizvodima Banke i društvenim mrežama kao kanalu komunikacije sa klijentima. Cilj jačanja kapaciteta jeste podrška zaposlenima da postanu aktivni učesnici digitalnog sveta i na najbolji način u svom poslu primene promene koje digitalni svet donosi. Ulaganje u razvoj i edukaciju deo je naše sveobuhvatne brige o zadovoljstvu zaposlenih, koji su nosioci svih novih ideja, procesa i postignutih rezultata u našoj banci.

Kada je reč o podršci zajednici, ostali smo usmereni na inovativne oblike podrške, koji pored finansijske, uključuju i edukativnu i mentorsku podršku. Inovativnost i uspešnost naše donatorske platforme superste.net u 2016. potvrđena je osvajanjem međunarodnih prestižnih nagrada. Pored navedenih uspeha i dostignuća, izveštaj koji je pred vama donosi detaljan pregled našeg učinka u svim oblastima poslovanja, u kontekstu društvene odgovornosti i doprinosa zajednici i očuvanju životne sredine. Pozivamo sve vas, naše partnere, saradnike i prijatelje, da nastavimo zajedno da gradimo bolje društvo i budućnost.

Srdačno,  
Jasna Terzić

# KAKO ČITATI OVAJ IZVEŠTAJ?

Izveštaj za 2016. godinu, deveti izveštaj Erste Banke o društveno odgovornom poslovanju, donosi pregled ostvarenih rezultata i realizovanih aktivnosti u svim oblastima poslovanja – korporativnom upravljanju, odnosima sa klijentima, radnom okruženju, ulaganju u lokalnu zajednicu, zaštiti životne sredine, i upravljanju lancem nabavke. Naš pristup izveštavanju proizlazi iz strateškog opredeljenja Banke da odgovorno upravlja uticajima koje njeno poslovanje ima na društveno i prirodno okruženje.

Svim čitaocima preporučujemo da Izveštaj posmatraju kao celinu, kako bi stekli potpun uvid u naš pristup navedenim oblastima i odgovarajuće aktivnosti i rezultate. Ukoliko ipak odlučite da svoje vreme posvetite određenim delovima Izveštaja, skrećemo vam pažnju na oblasti i teme koje mogu biti od najvećeg značaja za različite zainteresovane strane.

## AKO STE...

### Predstavnik biznis sektora

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

- RAZVOJ DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA PREKO UDRUŽENIH INICIJATIVA, STRANA 32.
- STRATEŠKI PRISTUP DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU, STRANA 14.
- UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU I DOPRINOS ERSTE BANKE DRUŠTVENOM PROIZVODU, STRANA 18.

### Kolega iz bankarskog sektora

Pročitajte više o našim praksama odgovornog finansiranja, kao i razvijanju proizvoda i usluga za grupe i pojedince kojima su finansijske usluge teško dostupne. Pored toga, informišite se o našem angažmanu u poslovnim i DOP udruženjima, kao i naprednim praksama u oblasti digitalnih kanala komunikacije i usluga.

- ODGOVORNO FINANSIRANJE I KOMUNIKACIJA: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 44 I „ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI“, STRANA 80.
- RAZVOJ DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA PREKO UDRUŽENIH INICIJATIVA, STRANA 32.

### Zaposleni u Erste Banci

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

- „NAŠI LJUDI“, STRANA 33.

### Klijent Banke

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

- PROIZVODI I USLUGE, ZADOVOLJSTVO KLIJENATA I TRANSPARENTNA KOMUNIKACIJA: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 44.
- POSLOVNI REZULTATI, STRATEŠKI PRISTUP I KORPORATIVNE VREDNOSTI: „PROFIL KOMPANIJE“, STRANA 11.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE: „DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE“, STRANA 21.

## Naš sugrađanin

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

- INICIJATIVE REALIZOVANE U LOKALNIM ZAJEDNICAMA: „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 64.
- INICIJATIVE ZA ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE: „ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI“, STRANA 80.
- DOP STRATEGIJA I NAJVEĆI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U OBLASTI ODRŽIVOSTI: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U“, STRANA 14.

## Predstavnik javnog sektora

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

- RAZVOJ DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA PREKO UDRUŽENIH INICIJATIVA, STRANA 32.
- STRATEŠKI PRISTUP DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU, STRANA 14.
- UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU I DOPRINOS ERSTE BANKE DRUŠTVENOM PROIZVODU, STRANA 18.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE, STRANA 21.
- PODRŠKA PRIVREDI: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 44.

## Predstavnik poslovnog udruženja

Pogledajte kakva je uloga Banke u udruženim inicijativama čiji je član. Uz to, možete se dodatno informisati o ostvarenim poslovnim rezultatima, etičnom ponašanju na tržištu i dobrim praksama upravljanja.

- FINANSIJSKI REZULTATI: „PROFIL KOMPANIJE“, STRANA 11.
- RAZVOJ DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA PREKO UDRUŽENIH INICIJATIVA, STRANA 32.
- STRATEŠKI PRISTUP DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU, STRANA 14.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE, STRANA 21.

## Naš dobavljač ili preduzeće zainteresovano da se uključi u naš lanac nabavke

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

- SELEKCIJA DOBAVLJAČA I DOP PRAKSE: „ODGOVORNI U LANCU NABAVKE“, STRANA 59.
- INICIJATIVE U LOKALNOJ ZAJEDNICI: „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 64.

## Predstavnik medija

Pogledajte kako je Banka uskladila marketinšku strategiju sa principima odgovornog poslovanja i kako je unapredila eksterne komunikacije. Dodatno, pronađi ćete mnogo interesantnih tema značajnih za širu zajednicu, kao što su platforma Superste, nagrada „Zelene ideje“, i mnoge druge.

- MARKETING I EKSTERNE KOMUNIKACIJE: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 44.
- INICIJATIVE OD ZNAČAJA ZA ZAJEDNICU: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 44 I „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 64.

## 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 marginalizovanih grupa. Osim toga, može vas zanimati odgovornost Banke u upravljanju prirodnim resursima, razvijene prakse odgovornog finansiranja, kao i volonterski angažman na koji je Banka posebno ponosna.

- INICIJATIVE REALIZOVANE U LOKALNIM ZAJEDNICAMA I VOLONTERSKE AKCIJE: „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 64.
- INICIJATIVE ZA ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE: „ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI“, STRANA 80.
- ODGOVORNO FINANSIRANJE: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 44.

# 1 • PROFIL KOMPANIJE

---

## 1 • 1 Erste Grupa

---

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

U Erste Grupi danas je zaposleno više od 47.000 ljudi koji rade sa 15,9 miliona klijenata u sedam zemalja Centralne i Istočne Evrope (Austrija, Srbija, Češka, Slovačka, Mađarska, Rumunija, Hrvatska).

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

Od kada je 1997. godine započela strateško širenje poslovanja sa stanovništvom na zemlje Centralne i Istočne Evrope (CIE), baza klijenata Erste Grupe povećala se zahvaljujući brojnim akvizicijama i organskom rastu sa 600.000 na 15,9 miliona. Danas ona održava poziciju jedne od najvećih finansijskih institucija u Centralnoj i Istočnoj Evropi kada je reč o broju klijenata i ukupnoj aktivni.

---

### Ukratko o Erste Grupi:

- Opslužuje 15,8 miliona klijenata
- Zapošljava oko 46.500 ljudi
- Posluje u 2.735 filijala u 7 zemalja.

### Poslovna pozicija Erste Grupe:

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

### Ključni rezultati poslovanja u 2016:

- Bilansna suma: 208,2 milijarde evra
- Operativna dobit: 2.663,0 miliona evra
- Neto dobit: 1.264,7 miliona evra
- Prinos na kapital: 10,8%

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



„Erste Grupa je 2016. godine postigla svoj najbolji rezultat svih vremena. Zabeležili smo neto dobit od 1,26 milijardi evra zahvaljujući nižim troškovima rizika koji su rezultat poboljšanja kvaliteta naše aktive i pada udela problematičnih kredita na ispod pet procenata. U uslovima rasta u regionu CIE, koji je i dalje iznad proseka u evrozoni, sve naše članice Grupe zabeležile su dobre rezultate i time doprinele solidnoj neto dobiti Grupe. Zahvaljujući tome, uspeali smo da svoju kapitalnu bazu povećamo za više od dva puta od početka globalne finansijske krize, uz porast koeficijenta kapitala CET1 sa faznom primenom Bazela 3 na 13,4 procenta na kraju godine. Zahvaljujući ovako dobrim rezultatima, našim akcionarima ćemo predložiti da se isplati dividenda u iznosu od jednog evra po akciji. U 2017. godini i narednom periodu fokusiraćemo se na investicije u bolje razumevanje naših klijenata i situacije u kojoj se svaki od njih nalazi, pored ostalog putem smart data menadžmenta, kao i u pružanje bankarskih usluga koje su istinski personalizovane i relevantne za njih“, rekao je prilikom predstavljanja rezultata Andreas Trajhl, generalni direktor Erste Group Bank AG.



**EKSTENZIVNO PRISUSTVO U CENTRALNOJ I ISTOČNOJ EVROPI**

**ČESKÁ  
SPORITELNA A.S.**

ČEŠKA  
broj filijala: 561  
broj klijenata: 4,7 miliona

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

AUSTRIJA  
broj filijala: 926  
broj klijenata: 3,5 miliona

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

HRVATSKA  
broj filijala: 159  
broj klijenata: 1,2 miliona

**SLOVENSKÁ  
SPORITEL'ŇA, A.S.**

SLOVAČKA  
broj filijala: 287  
broj klijenata: 2,3 miliona

**ERSTE BANK  
HUNGARY ZRT.**

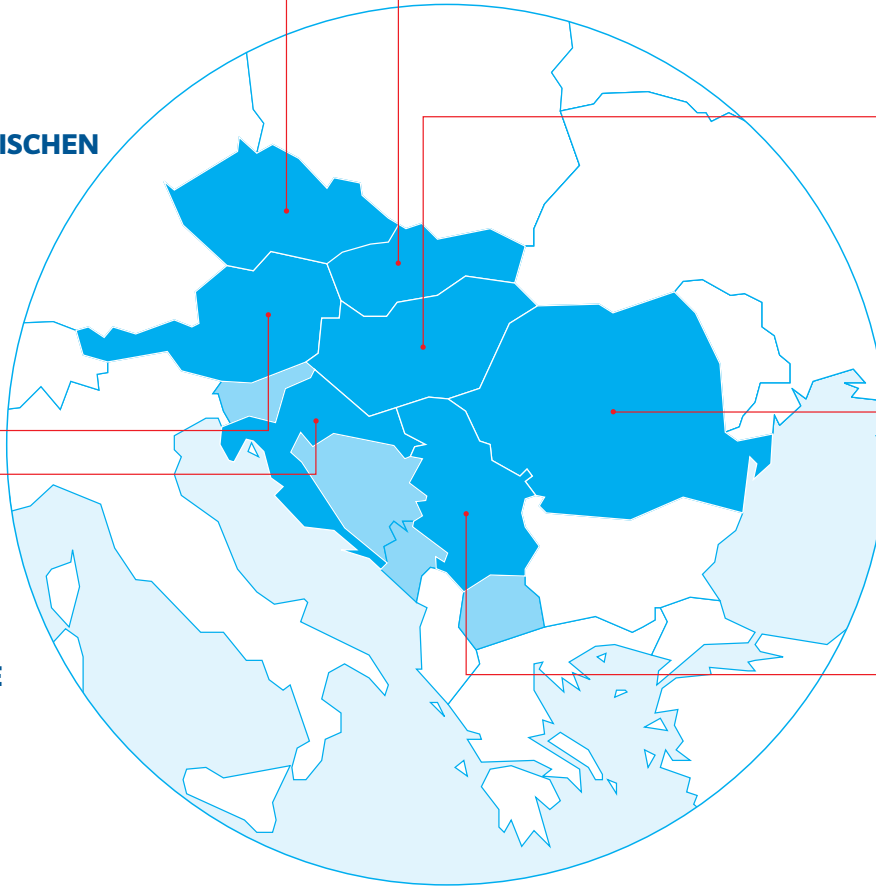
MAĐARSKA  
broj filijala: 123  
broj klijenata: 0,8 miliona

**BANCA COMERCIALĂ  
ROMÂNĂ S.A.**

RUMUNIJA  
broj filijala: 512  
broj klijenata: 3,0 miliona

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

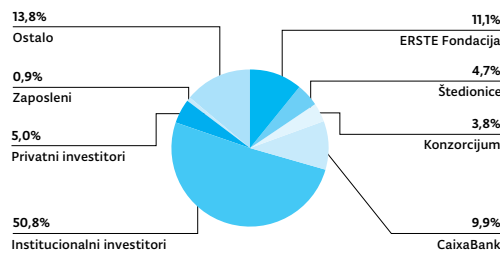
ERSTE BANK a. d. Novi Sad  
broj filijala: 80  
broj klijenata: 0,4 miliona



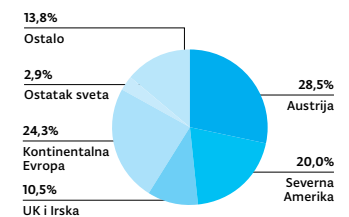
**Indeksi održivosti**

Erste Grupa je od 2008. godine uključena u indeks održivosti Bečke berze, VONIX, a naponi 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 predstavlja najbolje održive kompanije prema STOXX Global 1800.

**STRUKTURA AKCIONARA  
NA DAN 31. 12. 2016. PO INVESTITORIMA**



**STRUKTURA AKCIONARA  
NA DAN 31. 12. 2016. PO REGIONIMA**





## Erste Kampus

Početakom 2016. godine Erste Grupa je prešla u svoju novu centralu u Erste kampusu, u bečkom okrugu Belvedere, izgrađenom na ranijoj lokaciji željezničke stanice Südbahnhof (Južna stanica). „Očigledno je da se bankarstvo mora promeniti i osavremeniti, što je jedan od razloga zbog kojih se selimo iz naših tradicionalnih kancelarija na lokaciju koja pokazuje da smo pristupačni i otvoreni za svakoga. Ovo je više od samo moderne poslovne zgrade i tiče se stvaranja prostora koji pomaže u razvoju potreba naših zaposlenih i zajednice. Ovde ćemo biti u mogućnosti da brže reagujemo, da budemo fleksibilniji i usklađeniji s onim što je stvarno potrebno našim klijentima“, rekao je tim povodom Andreas Trajhl, generalni direktor Erste Grupe.

Na površini od 25.000 m<sup>2</sup> i sa bruto korisnom površinom od 165.000 m<sup>2</sup>, Erste Kampus se ističe svojom otvorenom, valovitom arhitekturom koja se nesmetano uklapa u istorijski i prirodni prostorni kontekst grada. Po prvi put, Erste Kampus na jednom mestu okuplja svih 4.500 zaposlenih Erste Grupe u Beču, koji su do sada radili na više od 20 različitih lokacija. Površine u prizemlju otvorene su za javnost, a raznovrsna mesta poput restorana i kafea razlikuju Kampus od uobičajenih centrala banaka. U Kampusu se takođe nalazi najveća evropska inicijativa za finansijsku edukaciju, Finansijski park, gde u interaktivnom okruženju sličnom igricama đaci imaju priliku da uče o važnosti finansiranja za život i o ulozi koju banke imaju u ekonomiji.

---

### Održivost u Erste kampusu

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



# CITY PASSAGE

**ERSTE**  **BANK**

Filijala Kraljevo  
Cara Lazara 69  
36000 Kraljevo

**Radno vreme**

Ponedeljak - petak  
09.00 - 17.00 h  
Subota  
09.00 - 13.00 h  
Bankomat  
0 - 24 h

Bankomat  
0 - 24 h

Info

[www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs)  
erste tel. 0800 201 201





## 1·2 Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost

---

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

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

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

---

### Ukratko o Erste Bank a. d. Novi Sad (na dan 31. 12. 2015):

- Opslužuje preko 370.000 klijenata
- Ima 1021 zaposlenog
- Posедуje mrežu od 80 poslovnih jedinica

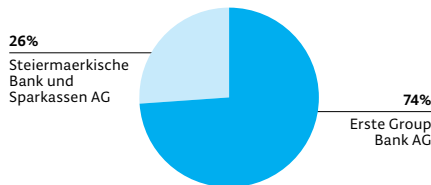
### Strateški ciljevi Erste Banke:

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

### Vrednosti Erste Banke:

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

## STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. 12. 2016. PO INVESTITORIMA



### Akcionari Erste Bank a. d. Novi Sad su:

- Erste Group Bank AG sa učešćem 74,00%
- Steiermaerkische Bank und Sparkassen AG sa učešćem 26,00%

### Ostale kompanije članice Erste Grupe u Srbiji

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



### Pristupačnost objekata

U skladu s našim opredeljenjem da podstičemo finansijsku inkluziju u svim aspektima, poslovne zgrade naše Banke u Beogradu i Novom Sadu, kao i 28 poslovnih jedinica Banke prilagođene su za samostalan pristup osoba s invaliditetom. Time je 34,51% (u odnosu na 34,21% u 2015. godini) svih naših poslovnih objekata (ukupan broj poslovnih jedinica uključuje i ekspres ekspoziture) pristupačno osobama s invaliditetom.

Pristupačnost objekata jasno je navedena na veb-sajtu Banke. Pored toga, svaka filijala ima mogućnost rada s osobama u invalidskim kolicima za stolovima za klijente i u salama za sastanke. Prilagođavanjem dve filijale u 2016. godini (Filijala Zrenjanin, Filijala Bistrica), sada ukupno osam filijala ima taktilne površine na podu, koje osobe s oštećenjem vida jasno vode do najbližeg blagajničkog pulta i savetničkog mesta.

U 2016. godini adaptirane su dve filijale sa više od tri blagajnička pulta (Filijala Zrenjanin, Filijala Bistrica). Sada pet filijala ima jasno označen deo blagajničkog pulta odgovarajuće visine za rad sa osobama u invalidskim kolicima. Šest filijala ima indukcionu petlju koja omogućava direktnu neometanu komunikaciju blagajnika s osobama sa slušnim aparatima novije generacije.



### Sirius Offices od 2017. godine na Novom Beogradu

Tokom 2015. godine Erste Grupa je na Novom Beogradu, na uglu Bulevara Milutina Milankovića i Ulice antifašističke borbe otpočela izgradnju poslovnog kompleksa Sirius Offices. Kraj izgradnje prve faze planiran je prvom polovinom 2017. godine, kada će zgrada dobiti i svoje prve korisnike. Vodeća ideja projekta Sirius jeste ekološka održivost, pa će tako prostor biti izgrađen po najvišim ekološkim standardima, kako bi pružio idealne radne uslove i optimizovao troškove korisnika. Poslovni kompleks gradi se u skladu sa BREEAM sertifikacijom i odlikuju ga najviši ekološki standardi, visoka energetska efikasnost, minimalna potrošnja energije za hlađenje i grejanje, a tokom gradnje korišćeni su reciklažni materijali.

„U 2016. godini povoljno tržišno okruženje klijenti su iskoristili za nove investicije, što je sa naše strane podržano povećanim kreditiranjem, naročito u segmentu rada sa privredom. Što se tiče stanovništva, u toku 2016. godine bila je primetna povećana potražnja za kupovinom stanova, i stambeni krediti zabeležili su rast u volumenima za čak četvrtinu. Dodatno, pokretanjem programa 'Korak po korak', kojim smo omogućili finansiranje ali i edukativnu i mentorsku pomoć socijalnim preduzećima, startupima kao i početnicima u biznisu, pružamo podršku za kreiranje novih radnih mesta i napredak društva u celini. Važno nam je da i u narednom periodu budemo zajedno sa klijentima na putu njihovog prosperiteta i da ih kao banka podržimo u svim ključnim i važnim segmentima njihovog poslovanja, života i rada“, izjavio je Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Bank a. d. Novi Sad prilikom predstavljanja godišnjih rezultata.

### Ključni rezultati poslovanja u 2016:

- **Kreditni stanovništvu i mikro-klijentima** uvećani za 14,1% u odnosu na kraj 2015. godine i iznose 37,6 milijardi dinara; **depoziti** stanovništva i mikro-klijenata veći za 16,6% i iznose 50,9 milijardi dinara.
- **Kreditni pravnim licima** viši za 19,6% u odnosu na kraj 2015. godine i iznose 59,3 milijardi dinara; **depoziti** pravnih lica smanjeni za 9,8% i iznose 23,9 milijardi dinara.
- **Dobit od kamata** viša za 10,5% u odnosu na isti period 2015. godine i iznosi 5.823 miliona dinara, dok je **dobit od naknada i provizija** niža za 11,6% i iznosi 1.458 miliona dinara.
- **Neto dobit** na kraju 2016. godine iznosi **2.065 miliona dinara**, što je za 73,6% bolji rezultat u odnosu na isti period 2015. godine.
- **Bilansna suma** uvećana je za 21,6%, sa 117,5 milijardi dinara na kraju 2015. godine na 142,9 milijardi dinara na kraju 2016. godine.
- **Adekvatnost kapitala** iznosi 16,27%.
- **NPL** racio na kraju 2016. znatno ispod tržišnog proseka i iznosi **6,7%**.

Detaljan finansijski izveštaj možete pogledati na sajtu Banke:

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

# 1 · 3 Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju

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

Od 2009. godine, Erste Banka je usvajanjem prve Strategije društveno odgovornog poslovanja sistemski inkorporirala društvenu odgovornost u svoje poslovanje, što je čini jednom od prvih kompanija u Srbiji koje na strateški način pristupaju ovoj temi. Strategija je tokom prethodnih sedam godina redovno revidirana u skladu sa poslovnim ciljevima Banke, očekivanjima zainteresovanih strana, i promenama u eksternom okruženju. Trenutno je važeća Strategija usvojena 2015. godine, na period od pet godina. Osnovni principi DOP Strategije jesu povezanost DOP inicijativa sa poslovanjem, kao i uravnoteženost, holistički i integrativni pristup.

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

## Osnovni principi DOP strategije:

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

## Postigli smo u 2016:

- ✓ Objavljen DOP izveštaj usklađen sa smernicama G4 GRI metodologije
- ✓ Nastavljena implementacija Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politike odgovornog finansiranja





OBLAST	CILJ	PRIORITETNE TEME
KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	DALJE UNAPREĐENJE POSTOJEĆIH PRAKSI DOBROG KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA	TRANSPARENTNE PRAKSE UPRAVLJANJA
		SPREČAVANJE SUKOBA INTERESA
		RAZVOJ DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA PREKO UDRUŽENIH INICIJATIVA
ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	JOŠ ČVRŠĆE INTEGRISANJE DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI U OSNOVNO POSLOVANJE	ODGOVORNO FINANSIRANJE
		FINANSIJSKA INKLUZIJA
		ODGOVORNA KOMUNIKACIJA SA KLIJENTIMA
ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	DALJI RAZVOJ MOTIVIŠUĆEG RADNOG OKRUŽENJA, BAZIRANOG NA PRAVIMA I POTREBAMA ZAPOSLENIH	RAZVOJ I USAVRŠAVANJE ZAPOSLENIH
		BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU
		SOCIJALNA PODRŠKA ZAPOSLENIMA
ODGOVORNOST U LANCU NABAVKE	MINIMIZOVANJE NEGATIVNIH I MAKSIMIZOVANJE POZITIVNIH UTICAJA KOJE BANKA OSTVARUJE NA DRUŠTVO I ŽIVOTNU SREDINU PREKO LANCA NABAVKE	PRIMENA KRITERIJUMA SOCIJALNOG OKRUŽENJA U PROCENI DOBAVLJAČA
		PRIMENA KRITERIJUMA ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE U PROCENI DOBAVLJAČA
ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	DALJI RAZVOJ LOKALNIH ZAJEDNICA U SVIM RELEVANTNIM ASPEKTIMA	ULAGANJE U RAZVOJ POTENCIJALA ČLANOVA ZAJEDNICA U KOJIMA BANKA POSLUJE
		PROMOCIJA KORPORATIVNE I INDIVIDUALNE FILANTROPIJE
ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	DOPRINOS OČUVANJU ŽIVOTNE SREDINE MINIMIZOVANJEM NEGATIVNIH I MAKSIMIZOVANJEM POZITIVNIH UTICAJA KOJE BANKA OSTVARUJE	ODGOVORNO UPRAVLJANJE RESURSIMA
		ODGOVORNO FINANSIRANJE
		PODIZANJE SVESTI ZAPOSLENIH O ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE



OBLASTI STRATEGIJE POSTAVLJENE SU TAKO DA BANKA MOŽE DA ODGOVORI NA RAZUMNA OČEKIVANJA I POTREBE SVIH STEJKHOLDERA PREDSTAVLJENIH NA MAPI (STRANA 16–17).



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



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

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 90).

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

## Naši ključni stejkholderi

Zainteresovane strane Erste Banke identifikovane su u skladu sa principima međunarodno priznatog standarda AA1000SE (AccountAbility: 2011), koji podrazumevaju procenu stepena zavisnosti od aktivnosti kompanije, vrste odgovornosti, nivoa intenziteta interakcije, uticaja i različitih perspektiva koje dijalog donosi. Komunikacija sa zainteresovanim stranama kontinuirana je i dvosmerna i odvija se preko odgovarajućih kanala za svaku grupu stejkholdera, kao što je navedeno u tabeli.

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

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

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

## Upravljanje održivošću

Uključenost najvišeg menadžmenta od ključne je važnosti za uspešno integrisanje društvene odgovornosti u sve aspekte poslovanja. Izvršni odbor Banke predlaže nove strateške pravce, uključuje se u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade davanjem sugestija i predloga. Izvršni direktori su direktno uključeni u ovaj proces, uz bar jednu osobu koja je iz određenog 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.

Sa ciljem sveobuhvatnog upravljanja svim uticajima našeg poslovanja, pri proceni klijenata i izboru projekata koje će Banka finansirati, izuzetna pažnja posvećuje se principima i ciljevima upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja. Pored principa i ciljeva, Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, usvojena 2012. godine, u čiju je implementaciju uključeno nekoliko sektora, predviđa i radnje koje treba preduzeti sa ciljem analize i ublažavanja eventualnih negativnih uticaja. U junu 2013. godine usvojena je i Politika odgovornog finansiranja, sa namerom da se na osnovu Principa odgovornog finansiranja Erste Grupe, definišu načela za odgovorno finansiranje u vezi sa socijalno, ekološki i etički osetljivim sektorima. Politika reguliše 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.

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

Detaljnije o našem pristupu ovoj oblasti čitajte u poglavljima „Odgovorni prema klijentima“ i „Odgovorni prema životnoj sredini“, strane 44–48 i 88–89.

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





Doprinos Erste Banke društvenom proizvodu:

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







## 2 • DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

---



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

---

### Odnos sa regulatornim telima

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

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

---

## Novi kodeks poslovnog ponašanja

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

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

---

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

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

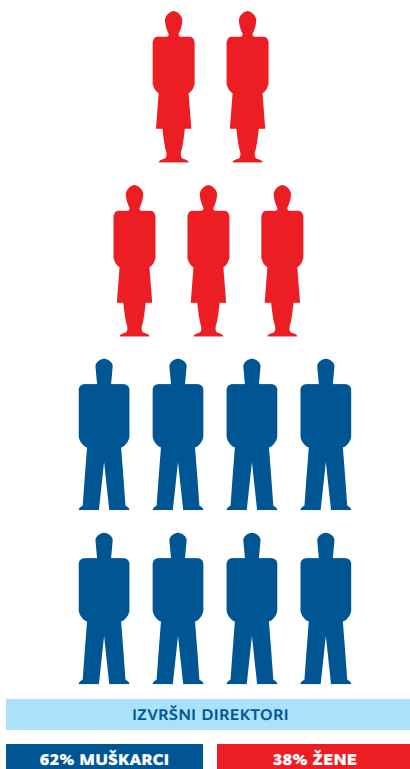
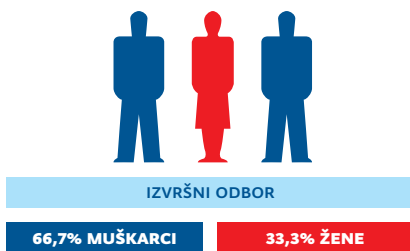
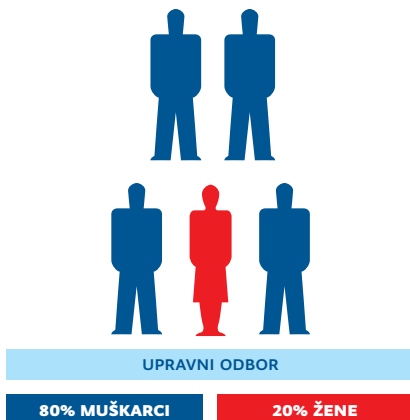
Uz DOP strategiju, prakse dobrog korporativnog upravljanja definisane su i garantovane nizom drugih strateških dokumenata koje je Banka usvojila:

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





## 2.1 Transparentne prakse upravljanja



### Upravni odbor Erste Banke čini pet članova:

- Gernot Mitendorfer (Gernot Mittendorfer), predsednik Upravnog odbora
- Aleksandar Vlahović, nezavisan član Upravnog odbora
- Sava Dalbokov, član Upravnog odbora
- Hanes Frocbaher (Hannes Frotzbacher), član Upravnog odbora
- Dragana Plavšić, nezavisan član Upravnog odbora

### Izvršni odbor čine tri člana:

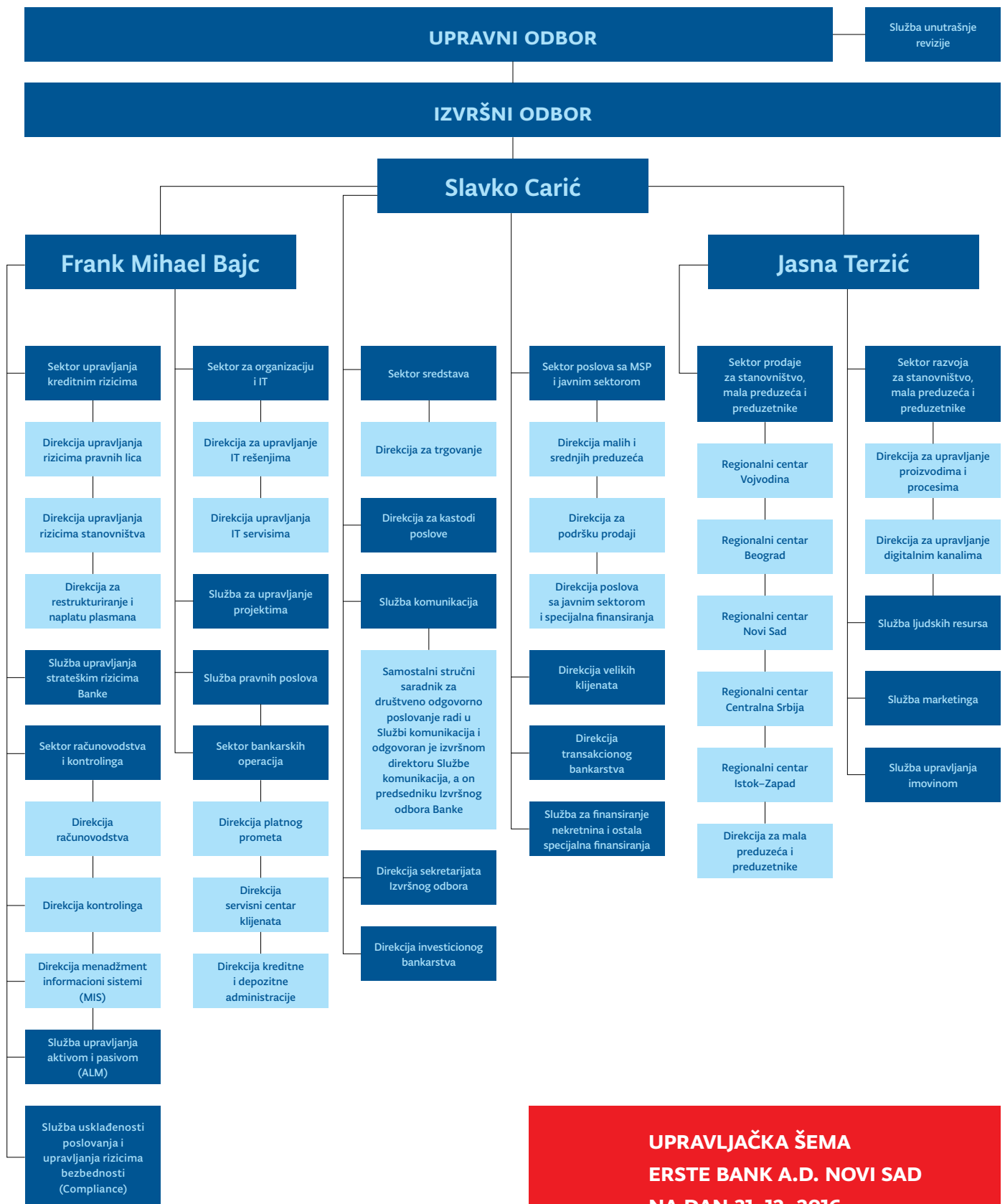
- Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Banke
- Jasna Terzić, članica Izvršnog odbora
- Frank Mihael Bajc (Frank Michael Beitz), član Izvršnog odbora

### Starosna struktura unutar Izvršnog odbora banke:

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

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

Svi navedeni podaci su na dan 31. 12. 2016.



**UPRAVLJAČKA ŠEMA  
ERSTE BANK A.D. NOVI SAD  
NA DAN 31. 12. 2016.**

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

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

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



Kada je reč o sistemu naknada i bonusa za izvršne direktore, 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 Zakonom o bankama, Statutom Banke, Poslovnikom o radu Izvršnog odbora, kao i odlukama Upravnog odbora. Izvršni odbor je odgovoran za svoj rad Upravnom odboru i akcionarima Banke. Upravni odbor Banke je odgovoran Skupštini Banke, odnosno akcionarima, a njegov rad regulisan je Zakonom o bankama, Statutom Banke i Poslovnikom o radu Upravnog odbora.

## Kanali komunikacije između upravljačkih tela i zaposlenih

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

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

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







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

## Upravljanje rizicima i interna revizija

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

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

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

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

- Kreditnom riziku, uključujući i rezidualni rizik, rizik smanjenja vrednosti potraživanja, rizik izmirenja/ispоруke, 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.)

Uloga interne revizije jeste da identifikuje postojanje kontrola u procesima, 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 rada interne revizije jeste 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.

## Prakse kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima (Compliance)

Naš program kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima ima za cilj obezbeđivanje poverenja u našu Banku. On obuhvata sprečavanje i borbu protiv pranja novca i finansiranja terorizma, kršenja finansijskih sankcija, kao i prevara i korupcije. Program obuhvata i pitanja sigurnosti i bezbednosti i ispunjava sve međunarodne regulatorne zahteve i standarde poštovanja propisa.

Da bismo to obezbedili:

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

---

## Prevenција prevara i zloupotreba

U Erste Banci postoji odeljenje koje se bavi isključivo sprečavanjem zloupotreba i prevara, Odeljenje upravljanja rizikom finansijskog kriminala (FCM – *Financial Crime Management*), ali da bi se zloupotrebe predupredile neophodna je konstantna podrška svih kolega. Jedan od osnovnih alata za upravljanje internim prevarama jeste prijava sumnje na prevaru – tzv. *Whistleblowing* – gde prijavu vrše zaposleni Banke preventivno s ciljem zaštite Banke, pa samim tim i svog radnog mesta i statusa, kao i klijenata Banke. Banka stavlja akcenat na prevenciju prevara i identifikovanje mogućih prevara pre nego što se dogode, dok iz detektovanih slučajeva izvodi zaključke radi daljeg unapređenja procesa koji bi predupredio ovakve događaje, čime se smanjuje broj loših plasmana i konačno utiče da budući proizvodi klijentima budu jeftiniji, a Banka konkurentnija na tržištu. Uz to, Erste Banka je član Foruma za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, čiji je osnovni cilj efikasna zaštita klijenata banaka, pravnih i fizičkih lica, od prevara i zloupotreba u postupku odobravanja i korišćenja kredita, kao i samih banaka. Članovi Foruma međusobno razmenjuju podatke i informacije relevantne za otkrivanje i sprečavanje prevara. Banka, kao i ostali članovi Foruma, ima obavezu da podatke i informacije do kojih je došla u komunikaciji sa drugim članovima Foruma čuva kao poslovnu tajnu, u skladu sa propisima i aktima poslovne politike Banke.

---

- svojim klijentima, poslovnim partnerima i posetiocima obezbeđujemo prijatan i siguran ambijent;
- obezbeđujemo redovnu obuku iz oblasti kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima za svoje zaposlene;
- podstičemo sve zaposlene da obelodane sva pitanja koja izazivaju zabrinutost, pružamo program zaštite uzbunjivača (koji obezbeđuje anonimnost) i kontrolišemo sprovođenje adekvatnih mera ukoliko je došlo do prekršaja, pri čemu poštujemo i štitimo prava pojedinaca;
- potpisali smo Deklaraciju o borbi protiv korupcije Globalnog dogovora UN u Srbiji i posvećeni smo njenoj implementaciji u svakodnevnom poslovanju.

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

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

Interni sukob interesa koji može ukazivati na korupciju definiše se kao bilo koji sukob koji može nastati pored ostalog i kao razlika između privatnih i poslovnih interesa zaposlenog, gde je privatni interes iskazan u novcu, dok je poslovni interes iskazan u lojalnosti poslodavcu, poštovanju klijenata, primeni i pridržavanju svih propisa, očuvanju ugleda poslodavca i sopstvenog ugleda itd. Mehanizmi kojima se umanjuje ovakva vrsta sukoba interesa jesu podizanje svesti zaposlenih o organizacionoj kulturi i politici Banke u vezi sa činjenjem ovih dela, zatim ukazivanje na posledice u slučaju nastanka ovih dela, te obavezna prijava privatnih poslovnih aktivnosti svih zaposlenih i njihova analiza u domenu sukoba interesa, mogućnost prijave počinitelaca ili sumnje na počiniocima putem Whistleblow procesa, 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 banarske 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 zaposlenih o prebacivanju aktivnosti koje mogu voditi sukobu interesa u druge organizacione jedinice gde se taj sukob ne može iskazati ili se bar može kontrolisati, obuke o posledicama i važnosti prijave sumnje na počinioce, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala, obavezna primena nezavisnog tenderskog modela ocene dobavljača itd.

U 2016. godini nije rađena analiza rizika od korupcije po poslovnim jedinicama. Kako je upravljanje rizicima korupcije detaljno definisano novim krovnim dokumentom, Politikom za sprečavanje korupcije, koja je usvojena 2. 6. 2016. nadležno Odeljenje je izvršilo procenu rizika od korupcije na nivou Banke kao input za definisanje nove Politike za upravljanje rizicima korupcije. Takođe, izvršena je procena korupcije kao faktora rizika u procenama rizika finansijskog kriminala, a tom prilikom nisu utvrđeni značajni rizici. S obzirom na to da se procena rizika radi početkom godine, ona je planirana za januar 2017. godine. Novousvojena Politika je sa nivoa smernica postala dokument nivoa „A1“, odnosno najviši akt usvojen od Izvršnog odbora, a zatim i Upravnog odbora što govori o značaju koji Banka pridaje temi antikorupcije.

Kao što je već navedeno, podizanje svesti zaposlenih i namenske obuke izuzetno su važan deo sistema upravljanja rizicima povezanim sa korupcijom. Za najviše nivoa menadžmenta po potrebi se sprovodi tzv. Tone at the top obuka koje se odnosi na opšte teme povezane sa korupcijom i reputacionim rizikom. Takođe, obuke za menadžment uključuju i e-learning module, kao i posebne prezentacije za specifične pozicije. Tokom 2016. godine nije sprovedena posebna obuka za članove IO, s obzirom na to da je Politika bila u procesu usvajanja.

Antikorupcijske politike i procedure Banke dostupne su zaposlenima preko internog portala, te je obaveza svih zaposlenih da se redovno informišu o novousvojenim dokumentima. Uz to, članovi Izvršnog odbora zaduženi su za usvajanje ovih dokumenata, te prilikom usvajanja daju svoje predloge i komentare i detaljno se upoznaju sa materijom.

Tema antikorupcije je sastavni deo obuke za sve novozaposlene, koja se sprovodi jednom mesečno i obuhvata obuku o nefinansijskim rizicima, rizicima finansijskog kriminala, opštim odredbama o sukobu interesa, korupciji i reputacionom riziku. Cilj obuke je upoznavanje zaposlenih sa nultom tolerancijom, rizicima, načinima prepoznavanja, načinima prijave i eskalacije slučajeva povezanih sa rizicima, relevantnim aktima koje je potrebno poznavati i osobama za kontakt za bilo koje pitanje iz ove oblasti. Obuka se sprovodi u direktnoj komunikaciji korišćenjem prezentacija. Za budućnost, planirana je integracija obuke o antikorupciji sistemom e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke za sve zaposlene periodično, odnosno najmanje na svake dve godine, kao i sistemom 'face to face' obuka koje Upravljanje rizicima finansijskog kriminala svake godine drži funkcijama Banke.





Jednom godišnje održava se obuka o postupanju s informacijama relevantnim za Compliance, kao podsetnik za zaposlene izložene rizicima korupcije i reputacionim rizicima. U toku 2016. godine održani su interni i eksterni treninzi koji su obuhvatili teme poput – mita, korupcije, prevara, bezbednosti i zdravlja na radu. U toku 2016. obuke u učionici prošlo je 118 zaposlenih, dok je e-learning obuke u vezi sa Politikom odgovornog finansiranja i odgovarajući test prošlo 869 zaposlenih, od toga 140 rukovodilaca i 729 nerukovodilaca.

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

## Zaštita konkurencije

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

Naš pristup ovoj temi podrazumeva da:

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

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

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



Upoznavanje sa Programom uključeno je od 2013. godine u redovne obuke novozaposlenih „Dobro došli u Erste“. Obuka podrazumeva podizanje svesti o značaju teme zaštite konkurencije i upoznavanje sa štetnim posledicama u slučaju povrede propisa o zaštiti konkurencije. Tokom 2016. godine ovu obuku prošlo je ukupno 75 novozaposlenih.

U 2016. nastavljeno je kvartalno izveštavanje Erste Grupi, i nije bilo incidentnih situacija niti pokrenutih postupaka protiv Banke u vezi sa povredom slobodne konkurencije.

## Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa

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

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

Principi Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija duboko su ukorenjeni u naše poslovanje, a iz godine u godinu unapređujemo naše prakse izveštavanja o napretku, koje sada uključuju i izveštavanje prema UN principima osnaživanja žena. Više o principima Globalnog dogovora i izveštavanju Banke pročitajte na stranama 100–103.

U 2016. Banka je, kao i svake godine, učestvovala u istraživanju o doprinosu kompanija-članica Foruma za odgovorno poslovanje zajednici, a na godišnjoj konferenciji „CSR Forum“ drugi put zaredom nagrađeni smo za doprinos razvoju nefinansijskog izveštavanja, za dugogodišnje izveštavanje u skladu sa GRI smernicama.

Uz to, Erste Banka je jedan od dobitnika specijalnog priznanja Foruma za odgovorno poslovanje za rezultate postignute u procesu prvog nacionalnog CSR indeksiranja. CSR indeks je objektivni alat kojim se prepoznaju, nagrađuju i promovišu dobre prakse održivog poslovanja u Srbiji, a naša Banka je među prvim kompanijama koje su ispunile visoke zahteve ove metodologije.

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



## 3 • NAŠI LJUDI



**Odgovornost u radnom okruženju prepoznata je u Erste Banci kao jedna od ključnih oblasti društveno odgovornog poslovanja, a zadovoljstvo i motivacija zaposlenih kao ključ za ostvarenje naših poslovnih ciljeva. Stoga smo čvrsto opredeljeni da i dalje razvijamo motivišući radni ambijent, utemeljen na pravima i potrebama zaposlenih, kako bismo privukli i zadržali talentovane i posvećene ljude.**

Stalno unapređujući radno okruženje, fokusirani smo na sledeće prioritetne teme:

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

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

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

U Banci je ukupan broj zaposlenih 1021, od toga je 71% žena i 29% muškaraca. Na rukovodećim pozicijama u Banci žene su zastupljene sa 53% a muškarci sa 47%. Najviši organ upravljanja Banke jeste Upravni odbor koji se sastoji od pet članova, od kojih je jedna žena. Izvršni odbor Banke ima tri člana, dva muškarca i jednu ženu.

**Postigli smo u 2016:**

- ✓ U razvoj zaposlenih uloženo je blizu 42 miliona dinara, sa gotovo 19.400 sati realizovanih obuka
- ✓ Broj zaposlenih koji su tokom protekle četiri godine obuhvaćeni besplatnim godišnjim sistematskim pregledima dostigao je 2.500
- ✓ 30% predloga pristiglih preko platforme Berza ideja izabrano je za realizaciju
- ✓ Ojačani su kapaciteti zaposlenih za korišćenje novih tehnologija u poslovanju

**Besplatne ulaznice za kulturna dešavanja**

Zahvaljujući saradnji Banke sa Zadužbinom Ilije M. Kolarca u Beogradu, našim zaposlenima omogućene su besplatne ulaznice za koncerte i predavanja na Kolarcu. Tokom godine dele se i besplatne ulaznice za mnoga druga kulturna dešavanja koja Banka podržava: Guitar Art Festival, Beogradski džez festival, predstave udruženja za afirmaciju dečjeg stvaralaštva, stand up komedije i mnoge druge zanimljive događaje. Za sve ulaznice zaposleni se mogu prijaviti preko internog portala Infonet.

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

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

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

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

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



Princip zabrane diskriminacije po bilo kom osnovu je temelj našeg pristupa odgovornosti u radnom okruženju. Transparentnost, načelo jednakih šansi, i primena isključivo kriterijuma kvaliteta odnose se na sve faze – od zapošljavanja do mogućnosti za razvoj i napredovanje. Svi novozaposleni Erste Banke, kao i oni koji dolaze na praksu, upoznaju se sa ovim pristupom tokom dvodnevne obuke „Dobro došli u Erste“, koja obuhvata sve informacije o pravima zaposlenih, antidiskriminaciji, načelu jednakih šansi, i mogućnostima za profesionalni razvoj. Obuka „Dobro došli u Erste“ takođe obuhvata i predstavljanje svih organizacionih delova Banke, kao i sadržaja Kodeksa poslovnog ponašanja. Tokom 2016. godine 75 zaposlenih je pohađalo obuku „Dobro došli u Erste“, u okviru koje je 20 sati bilo posvećeno temama povezanih s ljudskim pravima.



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

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

U Erste Banci već šest godina postoji Antimobing savetovalište, koje čine zaposleni u Banci iz odbora Sindikata Banke. Savetovalište radi u koordinaciji sa nadležnim telima Ministarstva rada i socijalne politike, Inspekcije rada i Agencijom za sprečavanje zlostavljanja na radu, prateći rešavanje žalbi podnetih po ovom osnovu. Žalbe mogu biti podnete i anonimno. Ponosni smo na činjenicu

da tokom 2016. godine, kao ni prethodnih godina, Savetovalištu nije podneta nijedna žalba koja se odnosi na mobing, kršenje ili ugrožavanje ljudskih prava, što govori o uspešnosti naših napora da stvorimo radno okruženje u kome se neguje zaštita svih prava zaposlenih.

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

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

Sve oblasti odnosa prema zaposlenima regulisane su Kolektivnim ugovorom, od zasnivanja radnog odnosa pojedinca, njegovih prava i obaveza, preko usavršavanja, bezbednosti i zdravlja. Zaposlenima u Erste Banci Kolektivnim ugovorom zagantovane su beneficije iznad zakonskih minimuma predviđenih Zakonom o radu. Kolektivni ugovor odnosi se na sve zaposlene, a njegov celokupan sadržaj kolegama je dostupan na internom portalu Banke.

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

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

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

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

Erste Banka obezbeđuje sledeće beneficije za zaposlene:

- 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



### Erste karavan i Kurs za bančare

Želeći da prikazemo rad Erste Banke iz drugog ugla, u 2016. realizovali smo dve nesvakidašnje inicijative – Erste karavan i Kurs za bančare. Dušan Čavić i Dušan Šaponja, poznati autori kulturne TV forme „Marka žvaka“, u okviru Erste karavana posetili su deset gradova Srbije, gde su se družili s našim kolegama, zavirili u frižidere u našim poslovnicama, časkali s našim klijentima o njihovim iskustvima u Erste Banci, i otkrili razne lokalne zanimljivosti koje će vas nasmejati do suza. Sve epizode Erste karavana dostupne su na društvenim mrežama, a emitovane su i na lokalnim televizijama.

„Kurs za bančare“ je serijal realizovan s ekipom „Državnog posla“. Serijal je nastao sa željom da internom projektu pod nazivom „Fitnes II“, koji je usmeren na brigu o klijentu, digitalizaciju, motivaciju i savetodavnu podršku s ciljem veće efikasnosti, damo dodatnu vrednost preko sve popularnije forme video-materijala. Naše kolege iz filijala oprobale su se kao glumci, zajedno s ekipom iz „Državnog posla“, trudeći se da na duhovit i zanimljiv način predstavljaju situacije i izazove sa kojima se sreću u svakodnevnom radu.

## Interne komunikacije

Negovanje otvorene i dvosmerne komunikacije, kao i kreiranje prostora za razmenu i iznošenje novih ideja, od izuzetnog su značaja za razvoj motivišućeg radnog okruženja, i samim tim za postizanje poslovnih rezultata. Pristup internim komunikacijama u Erste Banci definisan je Strategijom internih komunikacija usvojenom 2015. godine, koja predviđa brojne različite kanale komunikacije.

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

Na Infonetu, internom portalu Banke, pored mnoštva informacija i mogućnosti za interakciju sa kolegama, nalazi se i platforma Berza ideja. Ova platforma omogućava svim zaposlenima da predlože svoje ideje za unapređenje efikasnosti poslovanja, bilo inoviranjem postojećih procedura i procesa, ili uvođenjem potpuno novih rešenja. Tokom 2016. godine preko ove platforme pristigle su čak 62 ideje, od kojih je 19 označeno zelenim indeksom, što znači da će biti implementirane. Pored unapređenja samog poslovanja, Berza ideja doprinosi razvoju klime inovativnosti i najbolji je način da svi zaposleni osete da mogu da menjaju interno okruženje, procese, proizvode i usluge, a u skladu s potrebama klijenata i organizacije u kojoj rade.

U maju 2016. godine na internom portalu otvoren je i Digitalni kutak, kome zaposleni mogu pristupiti direktno s naslovne strane portala. U Digitalnom kutku zaposleni mogu pronaći sve informacije o digitalnim uslugama Banke, novosti i tendencije u digitalnoj sferi bankarskog poslovanja, video-uputstva o korišćenju pojedinih proizvoda Banke kao što su NetBanking i mBanking, i mnoge druge korisne savete i informacije, uz mogućnost da se i sami uključe u diskusiju. Za sadržaj Digitalnog kutka pobrinuo se tim Komunikacija, zajedno s kolegama iz Direkcije za upravljanje digitalnim kanalima.

Sa primenom Strategije internih komunikacija, 2015. godine pokrenuta je i interna društvena mreža, koja koristi sve funkcionalnosti društvenih mreža, kao što su # (hashtag) i @ (mention), i omogućava zaposlenima da komunikaciju učine bržom, efikasnijom i zanimljivijom.

Uz navedene kanale komunikacije, kolegama je na raspolaganju i interni časopis *Puls*, u kome predstavljamo strateške planove, zaposlene, timove, odeljenja i beležimo njihove lične uspehe i uspehe Banke, kao i uvek dostupne imejl adrese za sve nedoumice, pitanja, ideje, savete, pohvale i kritike ([otvoreno@erstebank.rs](mailto:otvoreno@erstebank.rs); [berza.ideja@erstebank.rs](mailto:berza.ideja@erstebank.rs); [otvorena.vrata@erstebank.rs](mailto:otvorena.vrata@erstebank.rs); [komunikacije@erstebank.rs](mailto:komunikacije@erstebank.rs)).

## 3 • 1 Razvoj i usavršavanje zaposlenih

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

Erste Banka sprovodi program celoživotnog obrazovanja i učenja, koji zaposlenima pruža mogućnost da stiču neophodna znanja i veštine kojima povećavaju svoju ukupnu zapošljivost. Kada je reč o obukama, oslanjamo se na razvoj trenerskih kapaciteta naših zaposlenih, odnosno na interno organizovanje obuka, uvek kada je to moguće, dok se eksterne obuke održavaju po potrebi. S obzirom na to da su bankarske usluge već u velikoj meri bazirane na novim tehnologijama, kao i da će ta tendencija jačati u budućnosti, fokusirani smo na blagovremeno jačanje kapaciteta naših zaposlenih u ovoj oblasti. Tako su u okviru projekta „Fitnes II“ održane digitalne radionice za direktore Erste filijala iz cele mreže. Radionice su pripremile i vodile naše kolege iz Direkcije za upravljanje digitalnim komunikacijama, a teme su obuhvatale onlajn proizvode Banke i društvene mreže kao kanal komunikacije sa klijentima. Cilj radionica je podrška zaposlenima da postanu aktivni učesnici digitalnog sveta, približe se klijentima koji su i sami sve aktivniji u ovoj oblasti, i da na najbolji način u svom redovnom poslu primene promene koje digitalni svet donosi. Pored odgovora na nove potrebe klijenata, digitalizacija određenih procesa donosi i više vremena koje kolege u filijalama mogu da posvete brizi o klijentima, što doprinosi razvoju dugoročne saradnje i obostranog poverenja. Najvažniji saveti sa radionica dostupni su svim zaposlenima u okviru „Digitalnog kutka“ na internom portalu Banke.

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

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





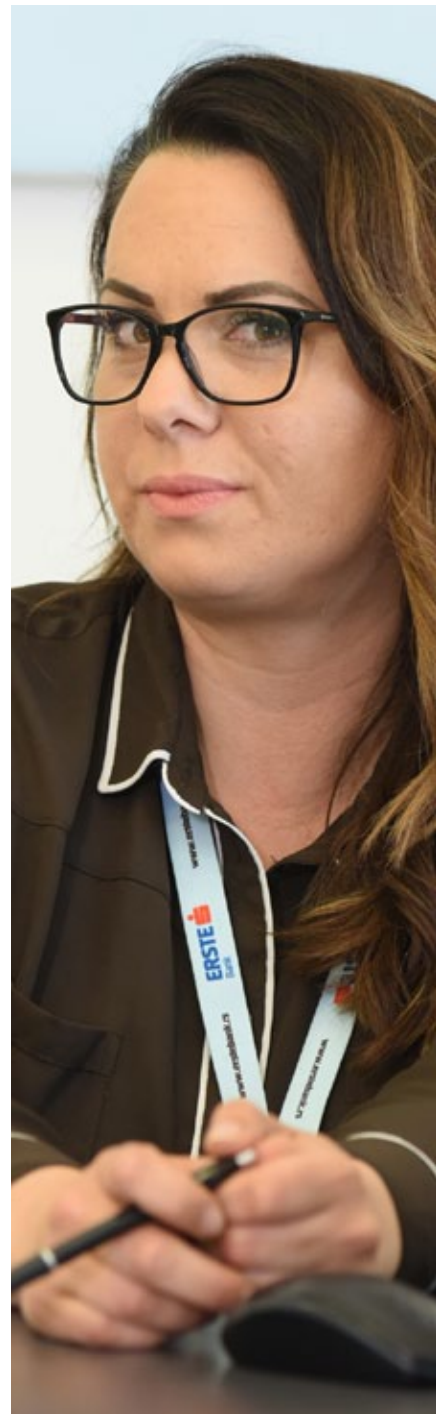
PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PO ZAPOSLENOM	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
RUKOVODIOCI	34,04	20,811	22,4	39,3	33,05	32,49
NERUKOVODIOCI	19,46	6,693	9,3	11,2	17,34	16,07

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

Formalno ocenjivanje radnog učinka i individualnog razvoja sprovodi se svake godine i obuhvata sve zaposlene. Na kraju svake godine, za svakog zaposlenog definišu se ciljevi za narednu godinu, dogovorom zaposlenog i njegovog nadređenog. Dogovoreni ciljevi se zatim unose u EMMA aplikaciju za upravljanje učinkom. Ti ciljevi se, u skladu sa dešavanjima u prvom delu godine, na polovini godine revidiraju, takođe u razgovoru zaposlenog i nadređenog. Finalna ocena realizacije ciljeva, postignutih uspeha i izazova u prethodnoj godini, procenjuje se na sastanku zaposlenog i nadređenog u prvom kvartalu naredne godine. Procena učinka uključuje i ocenu kompetencija, a iz ukupne ocene učinka procenjuju se mogućnosti za razvoj karijere i ukupne ugovorene zarade.

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

U 2016. godini, u saradnji sa kompanijom Mastercard, pokrenut je podsticajni program za zaposlene u filijalama Banke, pod nazivom „Tura kultura“. Kolege sa najboljim rezultatima u svakom kvartalu nagrađene su putovanjima u neke od svet-skih centara kulture i umetnosti – Milano, Pariz i Moskvu.



## 3 · 2 Bezbednost i zdravlje na radu i socijalna podrška zaposlenima

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

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

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

### Erste šampioni

Na turniru u malom fudbalu „Erste Football Cup 2016 EBH“, koji je održan 7. maja 2016. u Budimpešti, futsal tim Erste Banke, Srbija, u konkurenciji od 11 timova, raspoređenih u tri takmičarske grupe, osvojio je prvo mesto. Šampionska ekipa šaljivo nazvana „6 bekova“ nastupila je u sledećem sastavu: Branišlav Kuzminac, Sreten Vranić, Vladimir Mičić, Slobodan J. Popović, Miloš Popov Žikelić, Slobodan Ilić, Borislav Vujčić, Milan Šutulović i Aleksandar Krsmantović. Pored zasluženog osvojenog pehara i zlatnih medalja, naši šampioni su se iz Budimpešte vratili i sa jednom specijalnom nagradom: kolega Sreten Vranić postao je i nosilac nagrade za najboljeg strelca turnira.



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

\* 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 porodijska odsustva.

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

STOPA POVREDA	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
<b>NOVI SAD</b>	0,00	0,30	0,10	0,51	0,10	0,40	0,10	0,10	–	0,19
<b>BEOGRAD</b>	0,00	0,00	0,00	0,20	0,20	0,00	0,28	–	–	0,10
<b>OSTALO</b>	0,00	0,20	0,00	0,31	0,00	0,30	0,10	–	–	0,19
<b>UKUPNO</b>	<b>0,00</b>	<b>0,50</b>	<b>0,10</b>	<b>1,02</b>	<b>0,30</b>	<b>0,70</b>	<b>0,48</b>	<b>0,10</b>	<b>–</b>	<b>0,48</b>

STOPA IZGUBLJENIH DANA	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
<b>NOVI SAD</b>	0,00	2,39	0,00	7,04	0,20	13,70	3,86	0,87	–	5,52
<b>BEOGRAD</b>	0,00	0,00	0,00	2,76	7,10	0,00	12,95	–	–	1,55
<b>OSTALO</b>	0,00	3,20	0,00	18,37	0,00	10,80	0,87	–	–	1,35
<b>UKUPNO</b>	<b>0,00</b>	<b>5,59</b>	<b>0,00</b>	<b>28,17</b>	<b>7,30</b>	<b>24,50</b>	<b>17,68</b>	<b>0,87</b>	<b>–</b>	<b>8,42</b>



Već četiri godine unazad zaposleni imaju mogućnost besplatnih sistematskih zdravstvenih pregleda, koje organizujemo u saradnji sa Domom zdravlja „Vizim“. Za zaposlene u gradovima u kojima posluju naše filijale i poslovni centri organizovane su mobilne ekipe koje u skladu s definisanim rasporedom dolaze na dogovorene lokacije, tako da obezbeđujemo maksimalnu pokrivenost svih zaposlenih ovom preventivnom zdravstvenom merom. Kompletan zdravstveni pregled obezbeđen zaposlenima obuhvata set preventivnih pregleda i to: osnovni lekarski pregled, kompletan nalaz biohemije, oftalmološki pregled, EKG, ultrazvuk dojki, štitne žlezde ili abdomena. Novi ciklus sistematskih pregleda koji je započeo polovinom 2016. godine obuhvatiće 450 zaposlenih, čime će ukupan broj zaposlenih koji su prošli sistematske preglede u protekle četiri godine dostići 2.500.

## Sindikatska Erste Banke

Sindikatska organizacija samostalnog sindikata Erste Bank a. d. Novi Sad (SOSS) deluje već jedanaest godina, i u partnerstvu sa Bankom sprovodi različite aktivnosti usmerene na radno-pravnu zaštitu zaposlenih i poboljšanje njihovog socijalnog položaja. Upravu sindikata čini odbor sa 14 predstavnika iz svih organizacionih delova i predsednik koji se bira svake pete godine.

Od 2007. godine u okviru Sindikata aktivna je Komisija za kulturu, čiji je cilj da članovima Sindikata omogući povoljnosti za odlaske na kulturne manifestacije i putovanja. Do sada je organizovano više od 10 putovanja u zemlji i inostranstvu i više od 40 poseta kulturnim manifestacijama, a zaposleni imaju mogućnost i da sami predlože aktivnosti u kojima bi voleli da učestvuju. Članovi Komisije za kulturu ističu da su posebno ponosni na organizaciju novogodišnjih aktivnosti za decu zaposlenih – posete Deda Mraza gradovima širom Srbije i podelu novogodišnjih paketića.

SOSS je jedini reprezentativni Sindikat u našoj Banci i, kao takav, jedini je ovlašćen za pregovaranje i potpisivanje Kolektivnog ugovora. Kada je reč o bezbednosti i zaštiti života i zdravlja na radu, Kolektivnim ugovorom detaljno su razrađene sledeće teme:

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



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

Takođe, u okviru socijalne podrške zaposlenima, Sindikat zajedno s Bankom već jedanaest godina vodi Fond solidarnosti „Marina Ćurčić“, čiji je cilj pomoć zaposlenima koji su se našli u nepovoljnoj materijalnoj situaciji. U Fond je, u toku 2016. godine, dobrovoljnim direktnim uplatama zaposlenih i izdvajanjem dela sindikalne članarine prikupljeno 789.986 dinara, dok je Banka u Fond uplatila 2.400.000 dinara. U Fond su uključene i vraćene pozajmice zaposlenih, te je od ukupnog iznosa od 4.123.486 dinara isplaćeno 130 različitih pomoći zaposlenima.

Sindikat svojim članovima omogućuje i učestvovanje na različitim seminarima iz oblasti sindikalnog rada i radno-pravne zaštite, saraduje i razmenjuje informacije sa sindikatima iz drugih finansijskih organizacija iz Republike Srbije, kao i sa sindikatima iz ostalih zemalja Evrope, i saraduje sa Sindikatom Erste Grupe.



## 4 • ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA



### Postigli smo u 2016:

- ✓ Pokrenut je program „Korak po korak“ za finansiranje i podršku početnika u biznisu i socijalnih preduzeća
- ✓ Otvoren je „Digitalni kutak“ u više filijala Banke kao doprinos finansijskom opismenjavanju
- ✓ Učešće u Vladinom programu podrške malim i srednjim preduzećima za nabavku opreme
- ✓ Omogućeno je podnošenje zahteva za keš i refinansirajući kredit onlajn
- ✓ Indeks zadovoljstva klijenata za 2016. iznosi 92,5%
- ✓ U kupovinu proizvoda socijalnih preduzeća Banka je uložila više od 1,5 miliona dinara

**Primarna odgovornost koju Banka zbog karaktera svog poslovanja ima jeste odgovornost prema klijentima, i to prvenstveno u oblastima transparentne komunikacije s klijentima i razvijanja namenskih proizvoda prilagođenih njihovim potrebama. Stavljanjem fokusa na brigu o klijentu, kao jednom od naših naj snažnijih strateških opredeljenja, sa željom da bude mo lideri na tržištu kad je reč o pružanju vrhunske usluge i inovativnosti, pokrenute su brojne inicijative po kojima je Erste Banka prepoznatljiva, i to pre svega u aspektima odgovornog finansiranja, finansijske inkluzije i opismenjavanja, i podrške preduzetništvu.**

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

- Odgovorno finansiranje
- Finansijska inkluzija
- Odgovorna komunikacija sa klijentima

## 4 • 1 Odgovorno finansiranje

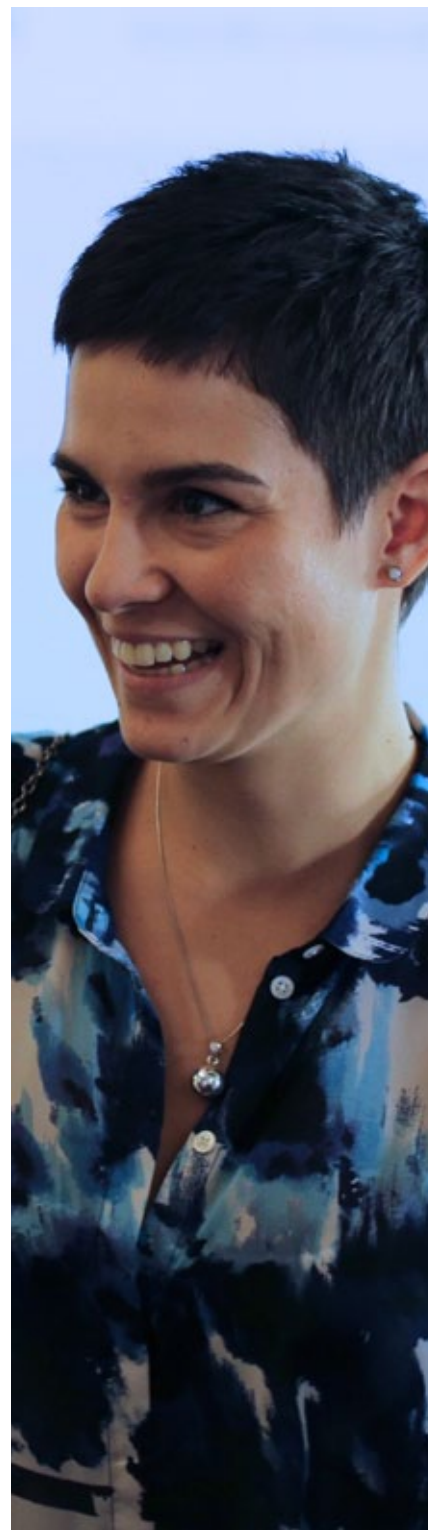
U Erste Banci smo svesni da se naši uticaji na društvo i životnu sredinu ne mogu ograničiti samo na direktne uticaje našeg poslovanja, i da oni uključuju i uticaje poslovanja svih naših klijenata. Zbog toga se pri proceni klijenata i izboru projekata koje će Banka finansirati izuzetna pažnja posvećuje principima i ciljevima upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja koji su definisani u istoimenoj Politici, usvojenoj 2012. godine. Usvajanje Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, na kojoj je timski radilo nekoliko sektora, inicirao je Izvršni odbor Banke.

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

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

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

Rezultati svih ovih postupaka mogu biti odbijanje saradnje sa klijentima za koje se zbog njihove delatnosti ili nekog drugog parametra procenjuje da mogu imati izuzetno 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.

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

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

- Poslovanjem u skladu sa nacionalnom i međunarodnom zakonskom regulativom, povezanom sa zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja;
- Uticaje sirovina, poluproizvoda i gotovih proizvoda kompanije na životnu sredinu i socijalno okruženje;
- Pretnje za vodu, zemlju, vazduh i/ili populaciju u blizini lokacija na kojima se poslovanje kompanije odvija;
- Kvalitetno upravljanje otpadom i energetska efikasnošću;
- Poštovanje prava zaposlenih i transparentno poslovanje prema društvu i glavnim zainteresovanim stranama.

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

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

Juna 2013. godine usvojena je i Politika odgovornog finansiranja, s ciljem da se na osnovu Principa odgovornog finansiranja Erste Grupe definišu načela za odgovorno finansiranje u vezi sa socijalno, ekološki i etički osetljivim sektorima. U tu svrhu, razvijen je prvi set principa koji se odnose na energetska i 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 (mikro-klijenti) u kojima zaposleni stiču sveobuhvatnu sliku o klijentu i tipu finansiranja te poredе 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 odredaba 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 i reputaciju banke.
- Sektor upravljanja rizicima – prilikom sačinjavanja krajnje preporuke za finansiranje uzima potpuno u obzir mišljenje Compliancea i nalaže mere umanjavanja ili kontrole rizika koji proizlaze iz Politike u slučaju da su te mere potrebne.

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

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

Od 2014. godine Politika odgovornog finansiranja sastavni je deo obuka koje sprovodi Odeljenje centralnog compliancea. Ova politika, sa primerima iz prakse, prezentuje se svim novim zaposlenima preko programa uvodne obuke „Dobro došli u Erste“. U 2016. godini obuka je održana 74 puta.

U 2016. godini, Politika odgovornog finansiranja bila je sastavni deo obuke za sve zaposlene preko aplikacije Banke za testiranje TEA. Ukupno 869 zaposlenih Banke rešavalo je test, od toga 140 rukovodilaca i 729 nerukovodilaca.



U 2016. godini ispunjenost uslova u skladu sa Politikom odgovornog finansiranja sprovedena je za sedam klijenata, u ukupno 37 slučajeva – pojedinačnih zahteva klijenata. U dva slučaja nije podržana poslovna saradnja.

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

U skladu sa Politikom upravljanja opštim i pojedinačnim aktima Erste Bank a. d. Novi Sad, interna akta Banke moraju biti predmet provere najmanje jednom godišnje. Ažuriranje internih akata je u nadležnosti vlasnika dokumenta koji prilikom provere uzimaju u obzir izmene propisa, organizacione promene, promene metodologije i dr. Služba kontrole usklađenosti poslovanja Banke sa propisima vodi računa o samom procesu usaglašavanja, zvaničnog usvajanja i blagovremenog reviziranja dokumenata. Služba unutrašnje revizije vrši ocenu primene internih akata u procesima koji su predmet revizije u skladu sa usvojenim Godišnjim planom i Programom za pojedinačne revizije. Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politika odgovornog finansiranja važile su u 2016. godini u istoj formi kao i prethodne godine.

U oblasti zaštite životne sredine, Erste Banka je godinama unazad jedan od lidera kada je reč o ulaganjima u projekte energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije, i prepoznata je kao pravi partner svim kompanijama koje su zainteresovane za započinjanje ili razvijanje ovakvih projekata (više o ovim inicijativama čitajte u poglavlju Odgovorni prema životnoj sredini, strane 88–89).



## Finansijska inkluzija

Čvrsto verujući u svoje osnivačke principe, Erste Banka nastoji da poveća broj praktičnih rešenja, koja će, u našem regionu, direktno uticati na život ljudi zanemarenih u smislu dostupnosti finansijskih usluga. Još uvek milioni ljudi u našem regionu nemaju podjednak pristup finansijskim uslugama, ponekad čak i onim najosnovnijim, kao što je račun u banci. Sastavni deo inkluzivnog pristupa Banke jeste i rad na unapređenju finansijske pismenosti, kako pojedinaca tako i pravnih lica.

## Program „Korak po korak“

Evropski investicioni fond (EIF) i Erste Banka potpisali su 22. novembra 2016. ugovor o garancijama, sa ciljem podrške mikro-preduzećima u Srbiji u okviru EU Programa za zapošljavanje i socijalnu inovaciju (EaSI). Ugovor će pokriti kreditni portfolio od 4,7 miliona evra za približno 850 srpskih mikro-preduzeća, koja će moći da imaju koristi od kredita po atraktivnim uslovima, bez obezbeđivanja dodatnih garancija. Prijavljivanje za mikro-kredite počelo je krajem 2016. Ovo je prvi korak u realizaciji programa socijalnog bankarstva „Korak po korak“ u Srbiji, koji je Erste Grupa pokrenula u Centralnoj i Istočnoj Evropi (CIE) i Austriji, kako bi podržala klijente koji su tradicionalno nedovoljno obuhvaćeni bankarskim uslugama: nove biznise, uključujući i početnike u preduzetništvu, socijalna preduzeća, organizacije civilnog društva, kao i lica u riziku od siromaštva.

Program „Korak po korak“ u Srbiji će u prvoj fazi podržati firme sa istorijom poslovanja kraćom od 24 meseca u osnaživanju njihovih biznisa, zatim socijalna preduzeća bez obzira na dužinu poslovanja, kao i nove biznis ideje koje karakteriše održivost i tržišni potencijal, nudeći im pristup osnovnim finansijskim proizvodima, adekvatne finansijske savete i kontinuirano mentorstvo. Tokom 2017. u Srbiji će se u okviru programa razvijati usluge za organizacije civilnog društva, a tokom 2018. za pojedince u riziku od siromaštva. U tu svrhu kreirani su proizvodi kao što su investicioni kredit i kredit za trajna obrtna sredstva sa rokom otplate na pet godina odnosno tri godine i grejs periodom od 12 meseci.

„Garancija Evropske unije omogućava Erste Banci da ostvari svoju strategiju podrške malim preduzećima, startupima i društvenim preduzećima, koji će biti predvodnici promena i razvoja naše zemlje. Saradnja koju smo pokrenuli sa Evropskim investicionim fondom omogućiće nam da pružimo podršku malim kompanijama i preduzetnicima koji posluju kraće od dve godine i za koje su tradicionalni oblici finansiranja generalno nedostupni. Pored finansiranja, takođe ćemo im pružati edukaciju i mentorsku podršku na njihovom putu ka uspehu. Erste Banka, zajedno sa svojim partnerima, doprinosi izgradnji bolje zajednice i dobrobiti čitavog društva“, izjavio je nakon potpisivanja ugovora Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora naše banke.

**korakpokorak** 





Širenje programa na svih sedam glavnih tržišta Erste Grupe dovršiće se do 2019. godine. Program ima za cilj da do 2019. godine pomogne da se u regionu Centralne i Istočne Evrope otvori 5.000 novih radnih mesta, obezbedi finansiranje za 500 socijalnih preduzeća i poboljša finansijska stabilnost 25.000 ljudi koji su ranije imali nizak dohodak.

Banka u okviru programa „Korak po korak“ saraduje sa organizacijama Smart kolektiv, Eneca, Razvojni biznis centar Kragujevac i Business Innovation Programs u pitanjima edukacije, preliminarne selekcije i mentorske podrške startapima i socijalnim preduzećima.

### Finansijska pismenost

Program „Korak po korak“ razvoju finansijske pismenosti doprinosi na tri načina:

1. Preko onlajn edukativne platforme koja je usmerena na pomoć u izradi biznis plana. Platforma kombinuje više tipova sadržaja (prezentacije, video, saradnja) koji omogućavaju različitim tipovima ljudi da dobiju znanje na način koji im najviše odgovara. Do sada je preko 250 ljudi prošlo edukaciju i izgradilo kapacitet da se bavi temom preduzetništva.
2. Preko oflajn radionica, koje će biti napravljene po meri i potrebama korisnika programa sa ciljem podizanja njihovih biznis kapaciteta. Radionice su održane u više gradova u Srbiji kako bi pristup bio omogućen što većem broju korisnika.
3. Jednogodišnjom mentorskom podrškom koju svaki korisnik programa dobija. Mentori će biti iskusni preduzetnici iz raznih industrija koji će svojim znanjem i iskustvom pomoći preduzetnicima da svoje biznise podignu na viši nivo.

Ovo je samo jedan od načina na koji naša banka pruža konkretnu finansijsku edukaciju svojim klijentima, pored finansijskog savetovanja svojih sugrađana i mnogih programa finansijskog obrazovanja mladih koji su realizovani u 2016. Da bi svojim klijentima pružila potpune i pouzdane informacije koje se tiču finansija, kao i savetodavnu i svaku drugu vrstu pomoći, Erste Banka je i u 2016. godini pružala informacije preko svih zvaničnih profila Banke na društvenim mrežama, objavljivanjem specijalizovanih blogova na aktuelne teme iz oblasti finansija, i slično.

Dodatno, učešćem na različitim događajima i radionicama u okviru programa koje Banka sponzorise, ili sama organizuje, radili smo na podizanju svesti na različite teme. Na konferenciji Webbiz učestvovali smo na panelu „E-bankarske usluge kao podrška onlajn biznisu“ gde smo imali priliku da razgovaramo na temu primene digitalnih tehnologija u bankarstvu.



U programu Superste, pored pomoći u razvoju ideje za pokretanje zajednice, učesnici su dobili i znanja o budžetiranju i pravljenju finansijskog plana kroz radionicu koju su održali stručnjaci iz Trag fondacije. U okviru programa Social Impact Award, naše kolege su učestvovalе u mentorskom programu za „socijalne preduzetnike u nastajanju“ i pomogle im da razviju svoje biznis ideje. Već tradicionalno Banka pruža intenzivnu podršku socijalnim preduzećima: pored kupovine njihovih proizvoda i usluga, savetodavnom i mentorskom podrškom u oblasti razvoja biznis ideja i planova, odnosa sa javnošću i marketinga i sl.

Više o programima finansijskog opismenjavanja pročitajte u poglavlju Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo, strane 64–71.

## Inkluzivni proizvodi i usluge za najstarije sugrađane

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

U 2016. godini plasirano je 26.257 gotovinskih i kredita za refinansiranje u ukupnom volumenu od 11.509.904.330 dinara, od čega 3.863 kredita za penzionere u ukupnom volumenu od 993.617.403,63 dinara. U 2016. godini, udeo ovih kredita u ukupnim plasiranim dinarskim gotovinskim kreditima i kreditima za refinansiranje iznosi 8,63%.

### Erste Banka otvorila prvi račun Platnoj instituciji iPay See

Erste Banka je otvorila prvi namenski račun za Platnu instituciju, odnosno za klijenta iPay See, čime je počela praktična primena člana 10. Zakona o platnim uslugama. Partnerskim odnosom platna institucija iPay See preko Erste Banke obezbeđuje sigurno i blagovremeno izvršenje platnih transakcija svojih klijenata. To praktično znači da će na specijalno obeleženim mestima iPay See, moći da se obave transakcije poput plaćanja mesečnih računa, uplata, usluga direktnog zaduženja i prenosa novca. Diversifikovanje mogućnosti za obavljanje platnog prometa već je duže vreme trend u svetu. Erste Banka spremno dočekuje i podržava nove učesnike u platnom prometu u Srbiji, preko partnerskog odnosa prilikom vođenja računa za obavljanje platnih transakcija.





## Štedne navike u Srbiji

Prema najnovijim istraživanjima Erste Grupe o štednim navikama i stavovima građana Srbije, štediše u našoj zemlji na mesečnom nivou trenutno izdvajaju prosečnu sumu u iznosu od 4.215 dinara. Četrdeset odsto ispitanika trenutno odvaja između dve i šest hiljada dinara mesečno, dok više od 12.000 dinara na stranu stavlja sedam odsto štediša.

Pedeset i jedan procenat anketiranih građana štedi, a 20 odsto njih je zadovoljno, odnosno šest odsto vrlo zadovoljno trenutnom ušteđevinom. Ove godine je nešto manje onih koji su nezadovoljni ušteđenim novcem, 22 odsto, za procenat manje nego 2015. godine.

Zainteresovanost građana za štedne proizvode banaka i drugih finansijskih institucija ostala je na sličnom nivou kao prošle godine – prednjače oročena štednja, štednja po viđenju i dečja štednja. Životno osiguranje, kao vrsta štednog proizvoda ostalo je na istom nivou (devet odsto).

Kada treba da se posavetuje u vezi sa štednjom ili ulaganjem novca, gotovo polovina ispitanika (46 odsto) obraća se porodici i prijateljima, dok je na drugom mestu odlazak u filijalu banke. Internet, novine i časopisi su na trećem mestu kao izvor informacija, dok se sedam odsto građana obraća ličnom bankarskom savetniku.

Kad je reč o štednji u gotovini, kod kuće ili u sefu, za ovu vrstu čuvanja novca opredeljuje se 32 procenta ispitanika, pet odsto manje u odnosu na prošlu i 13 odsto manje u odnosu na 2015. godinu.

Da je dobro obavešteno o temi bankarskih proizvoda smatra 23 odsto ispitanika, dok gotovo isti postotak građana tvrdi da uopšte nije informisano o finansijskim temama.

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

## Podrška preduzetništvu

Za preduzetnike u Srbiji veoma je važno da imaju održivog partnera koji ih podržava pri finansiranju putem posebnih kreditnih linija, koje su kreirane prema njihovim potrebama. Pored toga, za njih je od velikog značaja da novac dobijaju brzo i na jednostavan, nebirokratski način. Preduzetništvo, i posebno mala i srednja preduzeća, pokretači su prosperiteta u Centralnoj i Istočnoj Evropi, i veoma su važni za ekonomiju i razvoj našeg regiona.

U tom kontekstu Erste Grupa potvrdila je značaj poslovanja sa malim i srednjim preduzećima i za ovaj segment kreirala novu poslovnu strategiju, sa ciljem da postane banka broj 1 za mala i srednja preduzeća u našem regionu do 2020. godine. Svaka zemlja članica Grupe, pa tako i Srbija, definisala je sopstvenu Strategiju za rad sa MSP klijentima i ciljeve koje želi postići u narednom petogodišnjem periodu, kako bi kroz partnerstvo i dostupnost omogućila ovim privrednim segmentima isti pristup povoljnim izvorima finansiranja po nižoj kamatnoj stopi, kao što je to sa velikim kompanijama. U narednom periodu najveće promene biće vidljive u Corporate sektoru usled implementacije nove Strategije, imajući uvek u vidu unapređenje odnosa sa klijentima i kreiranje vrednosti za njih.

Nova strategija za MSP sektor može biti ostvarena samo zajedničkim angažovanjem i ako su uključeni svi relevantni sektori u Banci. Standardizacija i simplifikacija procesa uz jasan fokus na potrebe MSP klijenata dovešće do ispunjenja krajnjih ciljeva do 2020. godine, uz stalno unapređenje zadovoljstva klijenata i povećanje efikasnosti.

Erste Banka se 2016. sa zadovoljstvom uključila u Vladin program podrške malim i srednjim preduzećima za nabavku nove ili polovne opreme ili mašina.

Ovaj program je namenjen pravnim licima registrovanim u APR-u kao privredna društva ili zadruge, koja su razvrstana na mikro i mala pravna lica i preduzetnici koji vode dvojno knjigovodstvo, registrovani u APR-u. Ovi privredni subjekti mogu ostvariti pravo na dodelu bespovratnih sredstava u iznosu od 25% vrednosti investicije. Osnovne karakteristike programa su:

- Fiksna kamatna stopa u evrima 3,25% a u dinarima 2,30%+3M Belibor
- Bez naknade za odobrenje ili prevremenu otplatu
- Slični programi sprovedeni ranije ne beleže kašnjenja
- Ročnost kredita: 18, 24, 36, 48 i 60 meseci uz mogućnost grejs perioda od 6 meseci.

---

### Podrška Internet preduzetništvu

I 2016. godine Erste Banka je podržala tri Webiz konferencije. Namera organizatora bila je revolucija u korišćenju interneta u biznisu. Na prvoj konferenciji se predstavilo više od pedeset stručnjaka sa pričama iz oblasti digitalne sadašnjosti, tehnološkog preduzetništva, internet kulture i IT sektora i njihova izlaganja je pratilo više stotina gostiju iz mnogih gradova Srbije. Kao i na prethodnim konferencijama, i na ovogodišnjoj je Njuz.net specijal Erste Banke bio pravi hit i izmamio mnogo osmeha. Na poslednjem Webizu banke su zaista izašle iz okvira očekivanog, te ponudile mnoštvo zanimljivih platformi na kojima rade u okviru razvoja digitalnih kanala i e-bankinga. Takođe, prvi put je predstavljen program „Korak po korak“.

Cilj konferencije wwvrsac 2016 koju je takođe podržala naša banka bio je da podstakne na razmišljanje, pažljivo odmeravanje i traženje odgovora na brojna pitanja. Najjači utisak ostavila je stvaralačka energija preduzimljivih ljudi i onih koji to žele da postanu, njihova vera u nove mogućnosti na globalnom tržištu, pogled na prilike gde drugi vide problem, i spremnost da zajednički, otvoreno i nesebično dele svoje uspešne i neuspešne priče, sa željom da grade bolje sutra.



## Podrška razvoju socijalnog preduzetništva

Prva austrijska štedionica (Erste oesterreichische Spar-Casse), preteča Erste Grupe, još davne 1819. godine osnovana je s ciljem da bankarstvo učini dostupnim za sve slojeve stanovništva, a ne samo za najbogatije. Ovaj osnovni motiv je i danas utkan u Ersteov DNK. Težnja Grupe je da u svim svojim bankama implementira tzv. socijalno bankarstvo, kao održiv posao. Tako je naš zajednički cilj da programom „Korak po korak“ razvijemo usluge za sve one ljude i organizacije koji danas nemaju pristup finansijskim proizvodima i uslugama, ili je taj pristup veoma ograničen.

Sve što radimo proističe iz našeg uverenja da ne možemo biti inertni i nezainteresovani za rešavanje najhitnijih društvenih problema, i da samo zajedničkim delovanjem možemo pokrenuti našu ekonomiju. U tom duhu, Erste Banka je do sada u saradnji sa partnerima podržavala socijalno preduzetništvo preko mnogobrojnih programa edukacije, mentorstva, podrške ličnom i profesionalnom razvoju.

Pored toga, Banka redovno poručuje proizvode od socijalnih preduzeća, što njima garantuje konstantan priliv novca, kao i egzistenciju na tržištu, a Banci kvalitetne i unikatne proizvode. U 2016. godini Banka je na ovaj način najviše sarađivala sa socijalnim preduzećima Eko Bag, Dobra torba, Bioidea sapuni, Radni centar ŠOSO „Milan Petrović“, Sofi, Super natural, Naša kuća, Kobayagi, i Rural hab, a u kupovinu njihovih proizvoda uloženo je preko 1,5 miliona dinara.

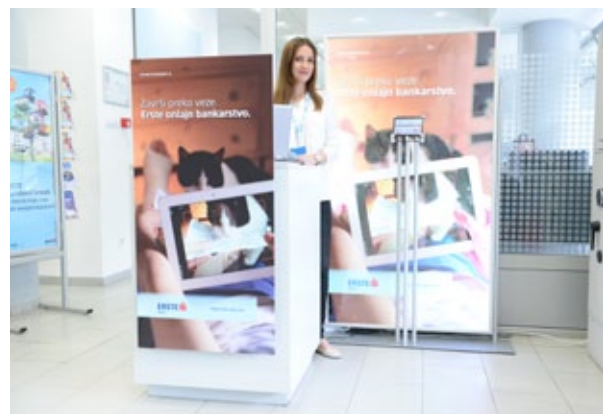


## 4.2 Odgovorna komunikacija sa klijentima

Digitalizacija i optimizacija procesa obeležili su period za nama, ali je osnovni cilj ostao isti, a to je briga o klijentima. U 2016. godini pokrenuta je inicijativa Fitnes II, sa ciljem da maksimalno iskoristimo sve naše potencijale kako bismo klijenta stavili u centar našeg poslovanja, povećali prodajnu efikasnost, dodatno unapredili motivaciju i edukaciju naših zaposlenih, a svi zajedno postali aktivni učesnici digitalnog sveta. U tom kontekstu, u okviru Fitnesa II pokrenut je niz aktivnosti namenjen zaposlenima mreže – digitalni kutak na portalu, kvizovi, nagradne igre, različiti vidovi edukacije, odabir digitalnih ambasadora Banke. Istovremeno, kako bismo doprineli promeni svesti kod naših klijenata u vezi sa prednostima korišćenja elektronskog bankarstva, kreirali smo „Digitalni kutak“ u našim filijalama.

Krajem 2015. i tokom 2016. implementiran je i projekat Transformers koji vodi ka optimizaciji procesa i smanjivanju količine dokumentacije, što je takođe jedna od važnih tema iz perspektive naših klijenata. Očekivani rezultat optimizacije procesa projektom Transformers je sledeći:

- za dugoročni investicioni kredit za mikrose je smanjenje „time to yes“ sa 39 dana na 22 dana
- za gotovinski kredit za fizička lica je smanjenje „time to cash“ sa 2,02 dana na 24h



### Digitalni kutak

Istraživanja pokazuju da svega 12,9% stanovnika Srbije koristi internet u svrhe elektronskog bankarstva, dok ova brojka u evropskim zemljama iznosi u proseku 46%, a u skandinavskim zemljama dostiže preko 80% (Izvor: Statista.com). Niska zastupljenost elektronskog bankarstva predstavlja problem sa kojim se suočavaju sve banke na srpskom tržištu, a mi smo kao banka uvideli da postoji prostor za napredak na ovom polju.

Nakon uspešne pilot faze krajem 2015. godine, digitalni kutak je u 2016. godini obišao ukupno 13 filijala (po šest u Beogradu i Novom Sadu i jednu u Žablju). U svakoj filijali, kutak je bio postavljen dva meseca, a zahvaljujući angažovanju i proaktivnosti promotora, preko 1.200 naših klijenata informisalo se o servisima elektronskog bankarstva i upoznao se sa funkcionalnostima koje pružaju NetBanking i mBanking.

Više od 350 naših klijenata je nakon demonstracije ugovorilo neku od usluga u samom digitalnom kutku, a edukacija se pokazala kao veoma važan momenat za klijente koji su ranije imali ugovorenu uslugu, ali je do tog trenutka nisu koristili. Manjak informacija i strah od nepoznatog najčešći su razlozi nekorišćenja elektronskog bankarstva, a digitalni kutak je prvi korak u pravcu promene svesti naših klijenata. Kako je promena svesti zaposlenih jednako važna, tokom 2016. godine je na internom portalu Banke pokrenut i digitalni kutak za zaposlene, sa ciljem da se zaposleni upoznaju sa trendovima i promenama na tržištu koje donosi digitalizacija (više pročitajte u poglavlju Naši ljudi, strane 38–39).

---

## Dalji razvoj onlajn bankarstva

Vođena željom da korisnicima omogućí da vreme provedu kvalitetnije, Erste Banka je u svoju ponudu uvrstila onlajn keš kredit i kredit za refinansiranje, sa olakšanom procedurom za prijavljivanje. Pored uštede vremena i niže kamatne stope, procedura za podnošenje zahteva maksimalno je ubrzana i olakšana.

Do sada je preko posebnog mikrosajta bilo omogućeno onlajn kreiranje četiri vrste računa u Erste Banci, otvaranje e-bankinga i m-bankinga, a od 1. septembra 2016. mogućnosti su proširene i na keš kredit i kredit za refinansiranje. Podnošenje zahteva i dostava dokumentacije takođe se rade onlajn. Odobrenje i plasiranje gotovinskih kredita, kao i kredita za interno i eksterno refinansiranje, na ovaj način sada je moguće uz samo jedan dolazak u filijalu, u zakazano željeno vreme, radi identifikacije i potpisivanja ugovora.



## Informisanost klijenata

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

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

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

U toku 2016. godine Erste Banka nije zabeležila nijedan slučaj nepridržavanja propisa u vezi sa adekvatnim informisanjem klijenata o proizvodima i uslugama, što je utvrđeno detaljnim uvidom u aplikativni sistem rešavanja prigovora i reklamacija. Takođe, nisu zabeleženi ni slučajevi povrede privatnosti klijenata i žalbe u vezi s gubitkom ličnih podataka o klijentima, niti žalbe u vezi sa poštovanjem ljudskih prava.

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

---

## Važno nam je vaše mišljenje!

Aktivni kanali komunikacije s klijentima:

- Sajt Banke [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs) preko rubrike Sugestije i prigovori
- **Kol centar** – za sve informacije o proizvodima i uslugama i povratne informacije od klijenata:
  - Besplatan telefon za pozive iz Srbije za sve mreže fiksne i mobilne telefonije (radnim danima od 8 do 19 h i subotom od 8 do 14 h) **0800/201 201**
  - Za pozive mobilnim telefonom i iz inostranstva **+38166/89 69 000**
- **Skype** (radnim danima od 8 do 19 h i subotom od 8 do 14 h) **Skype name: ErsteBankSerbia**
- \***ERSTE** (dostupno za sve mreže) \***37783**.
- Zvanični Facebook i Twitter profili, preko kojih klijenti u najkraćem roku dobijaju odgovore na postavljena pitanja
- Savetnici u filijalama – radnim danima, za savetodavnu i svaku drugu vrstu pomoći.
- Adrese za komunikaciju sa stejkholderima:  
**info@erstebank.rs**  
**dop@erstebank.rs**  
**zivotnasredina@erstebank.rs**
- Žalbeni kanali:  
**zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs**  
**zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs**  
**zalbe.preduzeca@erstebank.rs**
- Informativna brošura dostupna u svim filijalama Banke

## Odgovoran marketing

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

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

## Zadovoljstvo klijenata

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

- Klijenata koji dominantno koriste filijalu za obavljanje poslova sa Bankom (72 filijale, stratifikovan uzorak prema ukupnom broju klijenata svake filijale, ukupan uzorak 4440 klijenata)
- Klijenata koji dominantno koriste Elektronsko bankarstvo – proizvod NetBanking za obavljanje poslova sa Bankom (318 klijenata)
- Klijenata koji dominantno koriste Mobilno bankarstvo – proizvod mBanking u obavljanju poslova sa Bankom (410 klijenata)
- Mikro-klijenata (386 klijenata) i
- SME klijenata (180 klijenata).

Klijenti ocenjuju više od 40 aspekata u saradnji sa Bankom. Anketiranje se vrši metodom licem u lice u filijalama Erste Banke, popunjavanjem onlajn ankete (Netigate tool za NetBanking i mBanking korisnike) i CATI – Telefonska metoda anketiranja klijenata pravnih lica. Koristi se sedmostepena skala za ocenu zadovoljstva od 1 do 7, gde je 1 najmanja ocena, a 7 najviša. Ocena opšteg zadovoljstva sva tri segmenta klijenata inkorporirana je u jedinstvenu ocenu CSI – Customer Satisfaction Index na skali od 1% do 100% nivoa zadovoljstva. Rezultati ili delovi istraživanja koriste se za interne potrebe Banke i služe za unapređenje servisne usluge i podizanje zadovoljstva klijenata.



### Ekspres ekspoziture

Projekat širenja posredničke mreže (Refresh) pokrenut je sredinom 2013. godine, a u junu naredne godine otvorene su prve tri ekspoziture, u pilot-fazi projekta. Danas, imamo 11 ekspozitura na lokacijama koje su strateški važne za povećanje dostupnosti Banke klijentima, i fizičkim i pravnim licima.

Sa ciljem da unapredimo poslovne procese koji se odnose na ekspres ekspoziture, kao i da ih još jače integrišemo u poslovnu mrežu Banke, 2016. je pokrenut projekat Refresh 2. S obzirom na to da su ove ekspoziture posvećene novim klijentima, Banka je u mogućnosti da dobije direktnu i pravovremenu povratnu informaciju sa tržišta o tome na koji način oni reaguju na ponudu i nivo usluge koje dobijaju od Banke. Dalji planovi odnose se na širenje mreže.

U 2016. godini ocena – index zadovoljstva na nivou Banke iznosi CSI 92,50%, odnosno prosečna ocena je 6,48 od maksimum 7. Svi planirani ciljevi su ostvareni. Generalno zadovoljstvo proizvodima i uslugama je 94% za fizička lica, 89% za mikro-klijente i 88% za pravna lica. Najviše zadovoljstvo je uslugom elektronskog bankarstva NetBanking, koje dostiže ocenu od 96% za fizička lica.

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

Cilj Banke je da svaki klijent bude zadovoljan i da svoje zadovoljstvo prenese na članove svoje porodice, prijatelje i poznanike. Upravo zato se još od 2013. godine realizuje projekat Upravljanje momentima istine, koji se odnosi na unapređenja prodajno servisne funkcije prema klijentima fizičkim licima, preduzetnicima i malim i srednjim preduzećima. U pitanju je proces identifikacije kritičnih momenata, preko velikog broja internih i eksternih istraživanja koja se uz stalna unapređenja i inovacije sprovode tokom cele godine, a u kojima kao ispitanici učestvuju aktivni klijenti, zaposleni, bivši i potencijalni klijenti. Prema usaglašenim i definisanim prioritetnim momentima istine iz 2016. godine postignuto je sledeće:

- U 16 filijala detektovali smo da je vreme čekanja iznad 12 minuta (u proseku oko 16 minuta) i raznim akcijama, kao što je na primer zapošljavanje mobilnih blagajnika, smanjili smo ukupno prosečno vreme čekanja klijenata za četiri minuta;
- Unapređenje kvaliteta usluge u Regionalnim centrima – podignuto je zadovoljstvo klijenata u gotovo svim regionalnim centrima, a u Regionalnom centru Novi Sad za čak tri odsto. Unapređenja su se odnosila na generalno zadovoljstvo Bankom, zadovoljstvo čekanjem u redu, zaposlenima u filijali, proizvodima i uslugama i komunikacije sa klijentima;
- Unapređenje logovanja na Netbanking & Mbanking (digital) – umesto logovanja TAN tablicom, uveli smo tehnološki moderan i brz način logovanja u jednom koraku, Mtoken;
- Unapređenje saradnje između kolega zaposlenih u Sektoru za rad sa privredom i klijenata (od redovnog kontaktiranja, do podrške i informisanja klijenata, slanja personalizovanih pisama i obaveštavanje klijenata o kontakt osobama kojima se mogu obratiti za podršku u svakom trenutku).

Usaglašeni i definisani prioritetni momenti istine za rešavanje u 2017. godini jesu:

- Informisanost i edukacija klijenata o elektronskim uslugama
- Unapređenje funkcionalnosti plaćanja prema inostranstvu – inostrani platni promet



## 5 • ODGOVORNOST U LANCU NABAVKE

---



Razumevanje indirektnih uticaja poslovanja kompanije na društvenu zajednicu i na životnu sredinu, i upravljanje ovim uticajima, s ciljem da se pozitivni uticaji razvijaju i prošire, a negativni minimizuju, postalo je sastavni deo koncepta društveno odgovornog poslovanja, kao i praksi izveštavanja u ovoj oblasti. Uticaji koji se ostvaruju preko lanca dobavljača među najznačajnijim su indirektnim uticajima, a Erste Banka, prateći tendencije u oblasti društveno odgovornog poslovanja, godinama unazad posebnu pažnju poklanja ovoj temi, razvijajući i unapređujući odgovarajuće prakse nabavke.



### Kodeks ponašanja za dobavljače

Naši dobavljači i poslovni partneri moraju da osiguraju poštovanje ovog kodeksa ponašanja kako bi mogli da započnu poslovnu saradnju sa Bankom. Osim toga, dobavljači su u obavezi da primenjuju, prate i osiguraju poštovanje Kodeksa ponašanja, principa i ciljeva koji su unutar njega definisani. Osnovni principi Kodeksa su:

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

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

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

### Naš lanac nabavke

Pristup nabavkama Erste Grupe, pa i Erste Banke u Srbiji, takav je da se u fokusu nalaze lokalni dobavljači. Erste Banka je u 2016. godini saradivala sa ukupno 1337 dobavljača, a razmatrana je saradnja sa 83 nova dobavljača. Ukupna potrošnja za sve nabavke iznosila je 16.711.454 evra. U skladu sa opredeljenjem da se fokusiramo na lokalne dobavljače, čak 97% potrošnje je, kao i prošle godine, bilo usmereno na dobavljače registrovane na teritoriji Republike Srbije.

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

O našoj posvećenosti transparentnosti u procesu nabavke i unapređenju partnerskih odnosa sa dobavljačima govori i činjenica da smo među prvim bankama u Srbiji koje su uvele transparentno oglašavanje nabavke. Svi pozivi za dostavljanje ponude objavljuju se na veb-stranici Banke, čime su informacije o aktuelnim nabavkama dostupne svim zainteresovanim ponuđačima.

Za sprovođenje procesa nabavki u Erste Grupi koristi se eRFx alat, koji je preveden na lokalne jezike svih sedam zemalja u kojima Grupa posluje. Detaljno specifikovani zahtev unosi se u eRFx alat, nakon čega sistem šalje pozive svim zainteresovanim ponuđačima. Pravo na učešće imaju svi, za predmetnu nabavnu kategoriju registrovani ponuđači u bazi Banke, kao i ponuđači koji su preko veb-stranice Banke aplicirali za predmetnu nabavku, a koji mogu ispuniti uslove iz Poziva za ponudu. Informacije se dostavljaju svim ponuđačima istovremeno i u istoj formi, čime se obezbeđuju jednaki uslovi za sve ponuđače. Jednaki uslovi obezbeđeni su i tokom podnošenja ponuda, tako što su ponude koje ponuđači unose u eRFx alat vidljive tek nakon isteka roka za njihovu dostavu. Evaluacija ponuda vrši se na osnovu evaluacione matrice, koja se formira s vlasnikom budžeta pre započinjanja procesa nabavke.

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

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

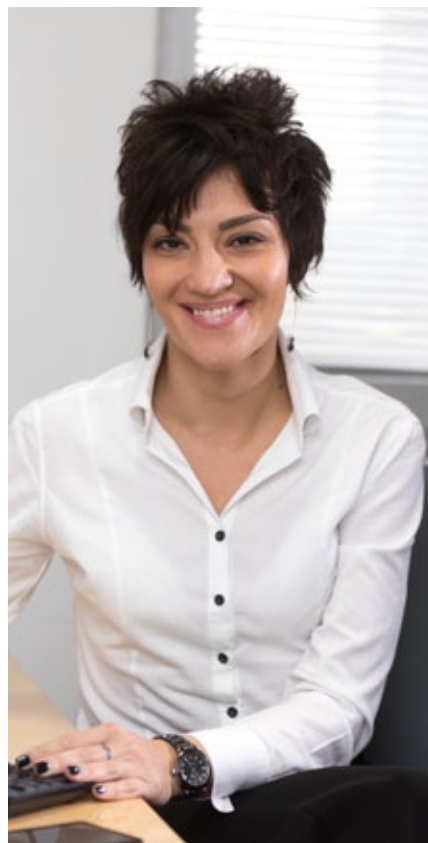
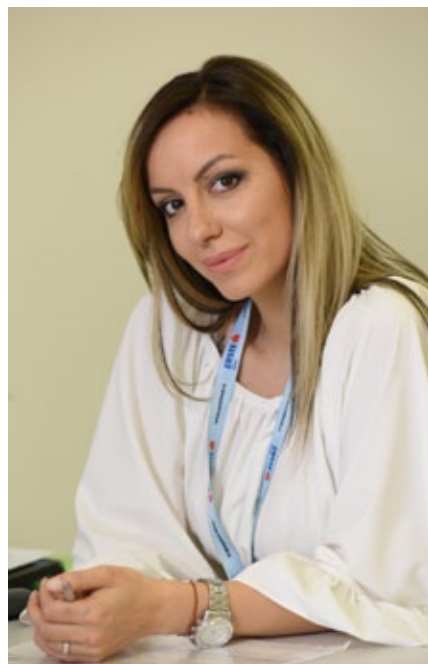
Principi saradnje i osnovni zahtevi za dobavljače definisani su u Kodeksu ponašanja za dobavljače, koji se primenjuje širom Grupe, kako bi se osiguralo da svi sa kojima poslujemo podržavaju osnovne standarde naše Grupe. Osnovni principi Kodeksa jesu:

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

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

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

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





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

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

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

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

UTICAJI NA DRUŠTVENO OKRUŽENJE	UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU
USKLAĐENOST SA PROPISIMA	POSTOJANJE SISTEMA UPRAVLJANJA ZAŠTITOM ŽIVOTNE SREDINE
RIZIK OD KORUPCIJE	UČEŠĆE U PROJEKTU CARBON DISCLOSURE PROJECT
ZAŠTITA KONKURENCIJE	POSTOJANJE PISANE POLITIKE ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE
POSTOJANJE ŽALBENIH MEHANIZAMA	METODE MERENJA CO2 EMISIJA
UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA	POSTOJANJE CILJEVA U ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE
UKIDANJE DEČJEG RADA	INFORMACIJE O KAZNAMA I NAKNADAMA ZA KRŠENJE PROPISA U OBLASTI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE
UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA	OPIS DOBAVLJAČKOG LANCA DOBAVLJAČA







UKIDANJE DISKRIMINACIJE PRILIKOM ZAPOSŁJAVANJA	
SLOBODA UDRUĐIVANJA I PRAVO NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE	
RAZUMNO RADNO VREME I FER NAKNADE	
ZAŠTITA ZDRAVLJA	
ZDRAVLJE I BEZBEDNOST NA RADNOM MESTU	
RESTRUKTURIRANJE	
FER RADNI USLOVI	
DRUGI DRUŠTVENI KRITERIJUMI U LANCU SNABDEVANJA	

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

Tokom 2016. godine, Erste Banka u Srbiji razmatrala je saradnju sa ukupno 83 nova dobavljača. Od ukupno 21 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 EUR u 2016. godini, 13 dobavljača, odnosno 61,9% podvrgnuto je analitičkom pregledu prema navedenim kriterijumima. Nijedan dobavljač nije bio predmet posebne procene uticaja, izvan SAQ upitnika, jer nije bilo identifikovanih značajnih negativnih uticaja ili potencijalnih rizika.

# 6 • SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO



Erste Banka je i u 2016. godini nastavila decenijsku tradiciju strateškog i proaktivnog ulaganja u zajednicu, koja osim finansijske u sve većem broju slučajeva podrazumeva i edukativnu i mentorsku podršku. Banka ulaganja realizuje kako preko sopstvenih programa, tako i preko partnerstava, sponzorstava i donacija. Sve su istaknutije i aktivnosti Banke na podsticanju umrežavanja među svojim partnerima.

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

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

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

## Postigli smo u 2016:

- ✓ Uspešno sproveden drugi ciklus redizajniranog programa donacija Superste, kojim su projekti u zajednici podržani sa ukupno 7,2 miliona dinara
- ✓ Na konkursu Centrifuga izabrano je 11 projekata sa najvećim potencijalom za doprinos razvoju zajednice
- ✓ Klub Superste bogatiji je za 11 novih članova, mladih i talentovanih ljudi sa idejama koje menjaju svet
- ✓ Preko 80 projekata podržali smo programima sponzorstva i donacija
- ✓ Programima donacija i sponzorstva Erste Banke u zajednicu je uloženo oko 15 miliona dinara
- ✓ Preko 300 Erste volontera doniralo je preko 1.200 sati zajednici u pet volonterskih akcija širom Srbije, kao i različitim programima ekspertskog volontiranja





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

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

Svi programi podstiču inkluziju, ravnopravnost, strogo je zabranjena diskriminacija, a posebno se radi na ekonomskom i socijalnom osnaživanju teško zaposljivih grupa (mladi nezaposleni, socijalni preduzetnici, žene, osobe sa invaliditetom).

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

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





## 6 • 1 Podrška mladima

Mladi, njihove sveže ideje i energija, ključni su pokretači promena u društvu i pravaca u kojima će se budućnost zajednica razvijati. Upravo zbog toga Erste Banka posebnu pažnju posvećuje mladima, finansijskom, edukativnom i mentorskom podrškom, čiji su mehanizmi prilagođeni njihovim specifičnim potrebama i stilu života.

### Superste.net

Superste.net je inovativna platforma za sveobuhvatnu podršku mladima i njihovim idejama. Zasnovana je na principima Erste Banke za podršku zajednici – usmerenosti na lokalne inicijative, održivosti, otvorenosti i dvosmernoj komunikaciji. Platforma je nastala objedinjavanjem dugogodišnjih donatorskih programa Erste Banke – Centrifuge i Kluba Superste, i njihovim prilagođavanjem digitalnom svetu, koji je neodvojivi deo života mladih. Superste platforma realizuje se u saradnji sa Fondacijom Dokukino.

Drugu godinu zaredom program Superste.net startovao je Centrifugom, konkursom koji Erste Banka raspisuje svake godine sa ciljem da podrži inovativne ideje formalnih i neformalnih grupa koje žele da razviju sopstvene projekte iz oblasti kulture, umetnosti i obrazovanja za dugoročni doprinos zajednici. Konkurs za nove ideje bio je otvoren od 17. februara do 1. aprila, uz prijavljivanje preko platforme [www.superste.net](http://www.superste.net). Tokom trajanja konkursa, Superste karavan obišao je Smederevo, Niš, Kragujevac, Novi Sad i Sombor, kako bi se u razgovoru sa lokalnim zajednicama, predstavili ciljevi i uslovi programa. Završni događaj Superste karavana održan je u Beogradu, u formi diskusije o inicijativama mladih u oblasti kulture, umetnosti i edukacije i izazovima na koje nailaze tokom realizacije. U razgovoru su učestvovali Andrea Brbaklić, izvršna direktorka u Erste Banci, Goran Zarić, zamenik direktorke zadužen za program u Fondaciji Dokukino, Jelena Kajgo, dramaturškinja i umetnička direktorka Bitef dens kompanije, Vojislav Arsić, osnivač i izvršni direktor Centra E8, i Zoja Kukić, partnerka u SEE ICT/Startit. Učesnici su zaključili da razliku između „to je nemoguće“ i „uspeli smo“ čine zajednica i tim koji sa mnogo entuzijazma radi na ideji, što je i jedna poruka koju program Superste promovise.

Program Centrifuga je namenjen timovima mladih kreativaca od 16 do 35 godina, koji imaju ideje za doprinos razvoju društva. Cilj konkursa nije samo finansijska podrška, već da učesnici intenzivnim radom sa mentorima dobiju praktične savete kako da zadobiju podršku zajednice i nauče da strateški planiraju projekat i ostvare uspešne rezultate.

Početkom juna 2016, aktivisti i mladi lideri koji su se prijavili na konkurs okupili su se na Avali, gde su na hakatonu Ideodrom, razvijali svoje ideje. Superste mentori, iskusni profesionalci iz sveta biznisa, kao što su Andrea Brbaklić (Erste Banka),



### Stipendije za studije na Univerzitetu u Gracu

Sparkasse Banka i Erste Banka u saradnji sa Univerzitetom u Gracu raspisale su u februaru 2016. konkurs za programe stipendije „Best of South – East“. Konkurs je bio otvoren za diplomce i postdiplomce prava i ekonomije sa akreditovanih univerziteta u Sloveniji, Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Srbiji, Crnoj Gori i Republici Makedoniji, kao i za studente koji su iz navedenih država već studirali na Univerzitetu u Gracu. Dobitnici stipendije iz Srbije u 2016. godini su Miloš Milenković, diplomac osnovnih i master studija na Ekonomskom fakultetu u Nišu i Stefan Stefanović, diplomac osnovnih i master studija na Pravnom fakultetu u Nišu. Uz mogućnost da tokom godinu dana unaprede svoje znanje iz navedenih oblasti, kombinujući praksu sa studiranjem, stipendisti su u potpunosti oslobođeni školarine; obezbeđen im je smeštaj u jednom od studentskih domova u Gracu i mesečni džeparac u iznosu od 420 evra. Takođe, omogućene su im posete društvenim i kulturnim dešavanjima tokom čitave godine, kao i pohađanje intenzivnog kursa nemačkog jezika.





Ivan Ćosić (Plan&Hill), Sonja Dakić (DajDaj), Biljana Dakić Đorđević (Trag fondacija), Aleksandra Kosanović (Nova Communications), Đorđe Krivokapić (FON), Marko Radenković (Nova Iskra), Dejan Ubović (KC Grad), Dragana Đermanović (Bee Premium Group), i nezavisni konsultanti Aleksandar Mačašev i Aleksandra Vesić pomogli su ovim mladim ljudima da razviju i dodatno usavrše svoje ideje. Dvo-dnevne radionice na Ideodromu pružile su priliku da 33 najbolje ideje iz oblasti kulture, umetnosti i obrazovanja dostignu viši nivo i razviju se u projekte koji imaju potencijal da dugoročno doprinose razvoju društva. U ovoj fazi u proces izbora projekata koji ulaze u polufinale uključuje se javnost, onlajn glasanjem. Ideje podržane od zajednice ušle su u finalnu fazu konkursa, u kojoj je 20 finalista imalo priliku da se predstavi pred žirijem. Žiri u sastavu: Slavko Carić (Erste Banka), Zoran Stanojević (RTS), Milica Pekić (Asocijacija Nezavisne kulturne scene Srbije), Mia David (FTN), Nenad Paunović (Serbian Venture Network), izabrao je deset projekata, a nagrađen je i jedan projekat po izboru zajednice. Ukupan fond za realizaciju projekata za razvoj lokalnih zajednica u oblasti kulture, umetnosti i obrazovanja u 2016. godini iznosio je 5.100.000 dinara.

Pobednici Centrifuge za 2016. godinu su:

- **„Edukativno pozorište“ – Umivanje (Novi Sad)** – edukacija učenika osnovnih i srednjih škola o socijalnim temama posredstvom pozorišne predstave;
- **„Baza Crna ovca“ – Baza Crna ovca (Beograd)** – virtuelni prostor za afirmaciju mladih umetnika;
- **„Alternativni kulturni centar Jagodina“ – Akcija (Jagodina)** – formiranje nezavisne kulturne institucije za mlade umetnike i publiku;
- **„Sveznalkov rečnik“ – Artfrakcija (Indija)** – edukacija dece od 6 do 14 godina o frazeologiji srpskog jezika, na nov i šaljiv način preko kratkih video zapisa;
- **„Priča se (p)o gradu Novom Sadu“ – Šta je novosadski (Novi Sad)** – mobilna aplikacija i veb-sajt o istoriji i kulturi Novog Sada;
- **„Ne spuštaj roletne“ – Busy Bees (Novi Sad)** – humanizacija Podgrađa umetničkim instalacijama od cveća i biljaka, i kreativno uređenje javnih površina, balkona i prozora;
- **„Opismeni se, promeni se“ – NEOSTART (Beograd)** – „Kutak za opismenjavanje“ mladih koji izlaze iz vaspitno-popravnih ustanova za maloletnike;
- **„BOOK-MARK“ – NIVO (Novi Sad)** – izrada tematskog vodiča posredstvom književno-kulturnog nasleđa Novog Sada, na srpskom i engleskom jeziku, i veb-sajta prilagođenog mobilnim uređajima;
- **„Nakultiviši se“ – Kulturocilin (Beograd)** – regionalni studentski umetnički festival;
- **„eigralište“ – Serb-Craft (Niš)** – razvoj edukativnih kompjuterskih igara za decu;

Specijalnu nagradu publike osvojila je trupa **Može iz Beograda** sa projektom realizacije predstave **„Ovde piše naslov drame o Anti“**, koju prate otvorene probe, niz radionica i razgovora publike sa umetničkim timom.

Drugu fazu Superste platforme predstavlja Klub Superste, program donacija namenjen izuzetnim pojedincima koji stvaraju nove sadržaje u oblasti kulture, umetnosti i obrazovanja. U okviru ove zajednice mladih profesionalaca, Erste Banka novčano i mentorski podržava projekte inspirisane problemima u društvu, sa ciljem unapređenja čitave zajednice. Entuzijazam i volja da pruže zajednici svoj doprinos i učine je boljom, glavni su motivi učesnika. Pobednički projekti podržani su sa ukupno 2,1 miliona dinara bespovratnih sredstava koje je Erste Banka odredila za razvoj projekata i lokalnih zajednica. Osim finansijske podrške, Superste je učesnicima pružio i podršku uglednih stručnjaka, mentora, koji su finalistima pomogli u razvoju kreativnih rešenja. Javnost je takođe mogla da utiče na rezultate konkursa, učestvujući u odabiru finalista javnim glasanjem na platformi Superste.net, Fejsbuku i Twitteru.

Projekti koji će u narednoj godini biti realizovani raznovrsni su, ali jedno im je zajedničko – inspirisani su problemima u društvu, sa kojima se njihovi kreatori suočavaju. Oblasiti kojima se bave protežu se od umetnosti i edukacije, do savetovanja i aktivizma. Aktivnosti predviđene projektima obuhvataju, pored ostalog, ples, glumu i muziku, ali i kreiranje mobilnih aplikacija i virtuelnih sadržaja.

Tako će, preko projekta Virtuelni muzej zajednice, građani opštine Stara Pazova moći da „izlože“ u virtuelnom prostoru sve ono što smatraju svojim lokalnim kulturnim nasleđem, dok će beogradski srednjoškolski igrajući igricu Beogradski pobednik, indirektno moći da nauče mnogo o istoriji svog grada. Muzika je kao inspiracija poslužila idejnim tvorcima projekata „Prvi rok kamp za devojčice“, čija je ideja okupljanje devojčica iz gradova širom Srbije, koje će moći da naprave prve korake u muzičkoj karijeri, kao i projektu „I to sam ja“, namenjenom deci bez roditeljskog staranja, koja bi nakon edukacije o muzičkoj produkciji mogla da steknu finansijsku samostalnost.

Za generacije kojima je digitalno okruženje sastavni deo života, osmišljeni su video i animatorska radionica „Mala škola pokretne slike“ i Coder DOJO, IT klub koji će najmlađim Pančevcima omogućiti upoznavanje sa programiranjem. Super matematika objediniće gradivo matematike i informatike, te kroz virtuelnu interaktivnu učionicu olakšati najmlađima učenje. Uz novu opremu, obezbeđenu projektom „Nebo je granica“, biće obučeno 25 ambasadora astronomije iz Kruševca, koji će nastaviti sa promocijom ove nauke.

Određen broj pobedničkih projekata namenjen je najmlađima, pa će tako osnovci u Nišu, zajedno sa učenicima dve specijalne škole, kroz projekat „Ne bojim se, imam druga“ biti obučeni da pruže prvu pomoć.

Pobednici ovogodišnjeg Kluba Superste su: Nataša Danilović, Stefan Đorđević, Miroslav Bjeletić, Miloš Čosović, Nataša Kovačević, Zoran Tomić, Tatjana Nikolić, Rejhan Nišić, i Gordana Milanović. Specijalne nagrade publike dobili su Danilo Grbović,



---

## Evropske nagrade za komunikacije

Jelena Vasilev, ekspertkinja za digitalne komunikacije u Erste Banci Srbije, osvojila je na Evropskom samitu za komunikacije u Briselu nagradu za projekat Superste u kategoriji „Mladi komunikator godine“, koju je dodelila Evropska asocijacija direktora komunikacija (European Association of Communication Directors – EACD). Evropska nagrada za komunikaciju dodjeljuje se četvrtu godinu zaredom za izuzetna dostignuća u ovoj oblasti.

Još jednu nagradu u Srbiju donelo je Udruženje KROKODIL, sa strategijom komunikacija za festival KROKODIL 2015, kao prva organizacija koja je nominovana za Evropsku nagradu za komunikacije u kategoriji NVO/Udruženja. Vrednost ovog projekta prepoznali su i Erste Banka, kao i Sekretarijat za kulturu Grada Beograda, koji su od samog početka podržali Festival Krokodil.

Evropska asocijacija direktora komunikacija predstavlja mrežu stručnjaka sektora komunikacija, koju čini preko 2300 članova iz 40 zemalja.

---



autor aplikacije Filter, namenjene promociji sveukupne ponude kulturnih ustanova u Beogradu, kao i Aleksandar Mitić, za projekat IT centar Click, u kom mladi kroz radionice i predavanja mogu da se upoznaju sa osnovama programiranja.

Nagradu za izradu idejnog rešenja uređenja dela poslovnog objekta Erste Banke – zone za odmor i relaksaciju u poslovnom kompleksu Erste Sirius Offices dobio je Samir Mavrić, diplomirani inženjer arhitekture iz Novog Pazara.

Žiri koji je odabrao pobednike, u sastavu Jasna Terzić, članica IO Erste Banke, Vladimir Arsenijević, pisac i predsednik Udruženja Krokodil, Darka Radisavljević Vasiljević, istoričarka umetnosti i direktorka Remont galerije, Dušan Čavić, novinar i dokumentarista i Gordana Paunović, aktivista, pri odabiru je ocenjavao uticaj projekata na društvo, izvodljivost, inovativnost i super-iskustvo kandidata.

## Prakse za mlade talente

Jedan od najvećih izazova za mlade u Srbiji danas je zapošljavanje. Sticanje prvog radnog iskustva naročito nije lak zadatak kada se uzme u obzir raskorak između znanja koja se stiču obrazovanjem, i veština potrebnih za snalaženje prilikom zapošljavanja. Ovaj društveni problem može biti rešen isključivo saradnjom obrazovnih institucija i privrede, i sklapanjem međusektorskih partnerstava. Erste Banka nastoji da preko svog programa praksi jednom broju mladih ljudi pomogne da steknu praktične biznis veštine, i time naprave prve korake u građenju svoje karijere. Samo u toku 2016. godine više od 200 praktikanata imalo je priliku da se usavršava i stiče iskustvo koje nose različite pozicije bankarskog poslovanja poput *relationship managera*, finansijskog analitičara, saradnika u zapošljavanju, treningu i razvoju, saradnika u platnom prometu. Banka je pomogla usavršavanje mladih ljudi u oblasti bankarstva i finansija iz sledećih obrazovnih institucija: Pravno-Poslovna škola Beograd, Visoka poslovna škola strukovnih studija Novi Sad, Ekonomski fakultet u Subotici, Beogradska poslovna škola, Ekonomsko-trgovinska škola Kruševac, Ekonomska škola Niš, Srednja ekonomska škola „Bosa Milićević“ Subotica, Pravni fakultet Union, Alfa BK Univerzitet, Ekonomski fakultet Univerziteta u Beogradu, Ekonomski fakultet u Nišu, Fakultet za ekonomiju, finansije i administraciju (FEFA), Beogradska bankarska akademija, Fakultet za primenjeni menadžment, ekonomiju i finansije, Visoka poslovna škola strukovnih studija Leskovac, Gimnazija i ekonomska škola „Svetozar Marković“ Srbobran, i Ekonomska škola Beograd. Pored toga, Erste Banka takođe nastoji da ostvari partnerstva sa omladinskim i studentskim organizacijama, i kontinuirano podržava njihov rad.





## Social Impact Award

Na najvećem evropskom takmičenju za društveno preduzetništvo namenjenom studentima „Social Impact Award“, koje je po drugi put 2016. godine održano u Srbiji, nagrađena su četiri preduzetnička projekta studenata sa državnih i privatnih univerziteta.

Projekti **„Prozorište“ iz Beograda**, **„Zeleni krovovi“ iz Novog Sada** i **„Studenti zajednici“ iz Sremskih Karlovaca** osvojili su po 1.500 evra početnog kapitala za pokretanje biznisa, odlazak na međunarodnu konferenciju u Beču i mentorsku podršku stručnjaka, dok je projekat „Sa problemima na ti“ nagrađen mentorskom podrškom i posetom konferenciji.

„Nakon velikog ovogodišnjeg interesovanja za nagradu i aktivnosti sprovedenih u okviru obrazovnog segmenta programa, izuzetno smo zadovoljni. Održali smo 25 radionica u Beogradu, Novom Sadu, Kragujevcu i Nišu, u kojim je učestvovalo 250 studenata. Kao rezultat ovog rada, imali smo osam odličnih projekata u finalnoj fazi“, rekao je Miloš Paunović, jedan od osnivača organizacije Razlivalište, koja sprovodi takmičenje.

O pobednicima takmičenja odlučivao je žiri u sastavu: Branka Novčić (Fakultet organizacionih nauka, BU), Ivana Stančić (Smart Kolektiv), Jelena Milovanović (Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva), Maja Čečen (Fond B92), Nemanja Glavinic (Junior Achievement Serbia), Nikoleta Kosovac (Liceulice), Sanja Mitić (Ekonomski fakultet), Sonja Dakić (Daj Daj), Sreten Vranić (Erste Banka) i Tijana Jovanović-Petrović (Koba Yagi Toys).

ERSTE Fondacija je višegodišnji regionalni partner projekta Social Impact Award, koji u Srbiji sprovodi organizacija Razlivalište, u saradnji sa Ministarstvom omladine i sporta Republike Srbije, Coca Cola Hellenic Srbija, Erste Bankom Srbija, ERSTE Fondacijom i Impact Hubom, a uz podršku Smart Kolektiva.





## Podeli svoje znanje – postani mentorka

Program osnaživanja žena „Podeli svoje znanje – Postani mentorka“ već sedam godina partnerski sprovode Evropski pokret u Srbiji, ambasada Sjedinjenih Američkih Država, Misija OEBS-a u Srbiji i Erste Banka. Reč je o jedinstvenom programu koji otvara mogućnost za lični i profesionalni razvoj žena. Zasnovan je na konceptu mentorstva, a usmeren je upravo na izgradnju međusobne podrške žena, deljenjem znanja, iskustava, jačanjem solidarnosti, promociju dobrih uzora, umrežavanjem i osnaživanjem žena. Preko višemesečnog mentorskog programa „Podeli svoje znanje – Postani mentorka“ mlade žene na početku svoje karijere dobijaju mogućnost da usvoje nova znanja od mentorki, stručnih liderki iz različitih profesija. Posebnu podršku ovogodišnjim programom imale su mlade žene iz višestruko marginalizovanih grupa, poput Romkinja i žena sa sela.



Kroz program je do sada prošlo 150 mentorki, a među njima su bile Mirjana Karanović, Ana Sofrenović, Aja Jung, Nevena Petrušić, Sonja Liht, Sonja Stojanović Gajić, Milena Dragičević Šešić, Tanja Mišćević, Gordana Čomić, Andrea Brbaklić i mnoge druge.



Jedan deo programa, a istovremeno i deo velike globalne akcije koju svake godine u više desetina gradova širom sveta organizuju i koordiniraju Globalna ženska leaderska mreža i organizacija „Vital Voices“, jeste i mentorska šetnja. Prva šetnja u 2016. godini održana je u Kraljevu 5. marta, u susret Međunarodnom danu žena. Tom prilikom održana je i javna debata pod nazivom „Od papira do realnosti: ženska prava u Srbiji“, na temu položaja žena sa podsećanjem na ulogu ženskih pokreta u ostvarivanju prava žena. Tradicionalna mentorska šetnja, održana je 5. novembra i u Beogradu, kao deo najave novog ciklusa programa „Podeli svoje znanje – Postani mentorka“ i poziva mladim ženama da se prijave za učešće u programu.



## 6 • 2 Individualna i korporativna filantropija



Kada je u pitanju korporativna filantropija sprovodimo nekoliko programa koji se razlikuju prema vrstama pomoći i prema ciljnim grupama. Naša najistaknutija inicijativa je donatorska platforma Superste, namenjena pojedincima, formalnim i neformalnim grupama, odnosno njihovim projektima koji doprinose razvoju zajednice (strane 66–69).

Pored Superste programa donacija, u 2016. godini je bio otvoren i konkurs za sponzorstva, na koji se mogu javiti registrovane organizacije civilnog društva, institucije i mediji. Erste Banka sponzorstvima podržava projekte koji se realizuju u mestima u kojima Banka posluje, i koji se odnose na oblasti koje su u skladu sa našim pristupom ulaganja u zajednicu – kultura i umetnost, popularizacija nauke, preduzetništvo i sport. Pored usklađenosti sa strateškim opredeljenjem Banke, odluka se donosi i u skladu sa pravilima aktuelnog konkursa i raspoloživim budžetom za datu godinu.





## Veća sponzorstva za 2016.

### Kultura i umetnost

- Dom omladine Beograda: **32. Beogradski džez festival, Beograd**
- Kulturni centar Novog Sada: **Novosadski Džez festival, Novi Sad**
- Studentski kulturni centar Novi Sad: **Jazz leto na brod-teatru, Novi Sad**
- Udruženje građana „Jazzik“: **VII Subotički internacionalni džez festival „Jazzik“, Subotica**
- Kulturni centar Pančevo: **19. Pančevački džez festival, Pančevo**
- ReKreativno Dud: **XVII Internacionalni Jazzfest, Kragujevac**
- Kulturni centar „Ribnica“ Kraljevo: **Šesti Internacionalni džez festival „Jazz-bar“ 2016, Kraljevo**
- Akademsko društvo za negovanje muzike GUSLE Kikinda: **Jazz u čast Lale Kovačeva, Kikinda**
- World Music asocijacija Srbije: **Koncert jazz muzike „Sinteze“ posvećen Vojinu Mališi Draškociju, Beograd**
- Udruženje klasičnih gitarista Srbije: **XVII Guitar Art Festival 2016, Beograd**
- Centar za novu umetnost – CENU: **Quantum Music – muzičko-naučni, multimedijalni spektakl, Beograd**
- MULTIKULTIVATOR Servis za razvoj kulture i umetnosti: **Multiverzitet 2016, Beograd**
- Remont nezavisna umetnička asocijacija: **Dobre navike – šetnja kroz savremenu umetnost Beograda, Beograd**
- Udruženje građana JAZAS ART: **LET'S TALK – multimedijalni umetničko istraživački projekat, Beograd**
- Udruženje „REKA“: **RE/8 DESIGN PARK – Eco Design Week 2016, Novi Sad**
- Fondacija Front: **Art-čaršija, Novi Pazar**
- Galerija Bel Art: **Dunavski dijalozi 2016 – festival savremene umetnosti podunavskih zemalja, Novi Sad**
- Narodni muzej Kikinda: **Mamutfest 2016, Kikinda**
- Zadužbina Ilije M. Kolarca: **Interaktivna izložba „Svet zvuka“, Beograd**
- Nezavisni filmski centar „Filmart“: **11. Međunarodni studentski filmski kamp „Interakcija 2016“, Požega**
- Udruženje Krokodil: **Krokodilova kuća za pisce 2016, Beograd**
- Biblioteka Matice srpske: **Biblioteka za svakoga, znanje za sve, Novi Sad**
- UG Treći Trg: **Beogradski festival poezije „Trgni se! Poezija!“, Beograd**
- UG HBO Color Media Events: **Književna konferencija Book Talk 2016, Novi Sad**
- Udruženje za afirmaciju i stvaralaštvo „Svitac“: **Crvene cipelice – inkluzivni dečiji mjuzikl, Beograd**
- Kreativno afirmativna organizacija Parnas: **14. Filmski festival „Uhvati sa mnom ovaj dan/Uhvati film“, Novi Sad**
- Udruženje Per.Art: **Inkluzivna predstava „Ko je za ples?“, Novi Sad**
- Standup.rs – centar za razvoj novog pozorišnog izraza: **StandUpFest 2016 – međunarodni festival stand up komedije, Beograd**



- Udruženje građana Vido: **Balkan Up – Regionalni festival Stand Up komedije, Kragujevac**
- Međunarodni centar književnosti za decu „Zmajevе dečje igre“: **59. Junski programi Zmajevih dečjih igara, Novi Sad**
- Udruženje građana Novosadska biciklistička inicijativa: **Biciklana fest 2016, Novi Sad**
- Udruženje Velograd: **Beograd Velograd Bicycle Festival, Beograd**
- UG Doktor klovni: **Doktori klovnovi, Beograd**
- Crveni krst Novog Sada: **Briga o starijima, Novi Sad**

### Popularizacija nauke

- Fondacija DANA: **Nauka za sve, Požarevac**
- Gimnazija „Svetozar Marković“: **Nauk nije bauk 8, Niš**
- Univerzitet u Novom Sadu: **Festival nauke u Novom Sadu, Novi Sad**
- Visoka tehnička škola strukovnih studija u Zrenjaninu: **Noć Istraživača 2016, Zrenjanin**
- Centar za promociju nauke i umetnosti FENOMEN: **X Festival nauke, Beograd**
- Arhus centar Novi Sad: **„Edukacijom do kulture bezbednosti i vitalnosti lokalne zajednice“, Novi Sad**
- Udruženje „Kreativno mentorstvo“: **Kreativno mentorstvo 2016/2017, Beograd**
- Udruženje za promociju društvene odgovornosti: **Učim + Znam = Vredim, Novi Sad**

### Preduzetništvo i coworking

- Kreativno edukativni centar: **iDEAlab – Laboratorija za generisanje ideja, Novi Sad**
- Udruženje građana „Fab Lab Beograd“: **Fab Lab Beograd, Beograd**
- Impakt Hab Beograd: **SKILL UP, Beograd**
- Proaktiv: **DELI – Prostor za kreativno delovanje, Niš**
- Mreža za poslovni razvoj: **Škola poslovnih veština, Beograd**
- Tok: **Social Impact Award, Smederevo**
- Trag Fondacija: **Nacionalni forum za zelene ideje, Beograd**
- Centar za društveno odgovorno preduzetništvo – CDOP: **Oživimo srpska sela socijalnom ekonomijom, Vrdmža**
- Webiz – Udruženje za promociju informacionih tehnologija i unapređenje internet kulture: **Webiz, Zrenjanin**
- Plain&Hill: Konferencija wwvrsac 2016: **Živi lokalno – radi globalno, Beograd**
- Biznisnova – centar za proaktivno poslovanje: **Women in IT 3, Novi Sad**
- Supernatural udruženje građana: **Supernatural Goods – Supernatural sadnice, Beograd**
- Kulturni Kod: **Transdisciplinarnе studije savremenosti – ekonomija, društvo, znanje i tehnologija u digitalnom dobu, Beograd**
- Sigurna kuća, služba Centra za socijalni rad: **Osnaživanje u sigurnom okruženju, Sombor**

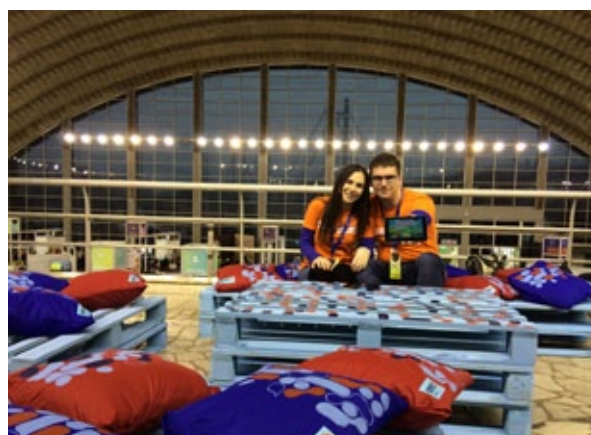




- Centar za mame: **Online shop Mamin izlog, Beograd**
- Udruženje SEE ICT: **Startit Forward, Beograd**
- Smart kolektiv: **Dobra torba, Beograd**
- Serbian Venture Network – Seven: **Belgrade Venture Forum, Beograd**
- UG Mladi ambasadori: **KreNI – Konferencija kreativnih industrija, Niš**

### Sport

- Šahovski klub Vidikovac: **Smanjenje agresivnosti i povećanje tolerancije kod mladih kroz učenje šaha, Beograd**
- Udrženje građana „Forum za kreativno delovanje“: **Srednjoškolska liga Unije srednjoškolskih parlamenata Novog Pazara, Novi Pazar**
- Veslački klub „Čurug“ opština Žabalj: **Takmičarska sezona u veslanju, Čurug**
- Srpska asocijacija američkog fudbala: **Fudbalom za zajednicu, sportom za sve, Beograd**
- Sportsko udruženje „KOŠ 888“: **„KOŠ 888“, Novi Sad**
- Ženski Odbojkaški Klub „Novi Sad“: **Turnir mladosti, prijateljstva i odbojke, Novi Sad**
- Atletski savez Centralne Srbije: **Kad nema tartana, Kruševac**
- OK Vojvodina NS seme: **OK Vojvodina u ligi Evropskih šampiona u sezoni 2015/2016, Novi Sad**
- START – Stara Pazova: **Street Workout Park, Stara Pazova**
- Karate klub „Mladost“ Pančevo: **Povećanje obuhvata mladih grada Pančeva koji se bave sportom sa težištem na karate sportu, Pančevo**
- Centar za palijativno zbrinjavanje i palijativnu medicinu BELhospice: **BELhospice tim na Beogradskom maratonu 2016, Beograd**
- Odbojkaški klub Warriors: **Sportska oprema, Bačka Palanka**
- Omladinski rukometni klub „Užice“: **Liga osnovnih škola u rukometu grada Užica „Školski sport kao preventiva nasilja u sportu“, Užice**
- Atletski klub „Bečej“: **Jubilarnе atletske 30. trke ulicama grada – Bečej 2016, Bečej**
- Unija studenata opštine Vršac: **Vršačka ulična sportijada – sportom do uspeha, Vršac**
- KK IBC: **Top Team Basket Camp – Košarkaški kamp, Kruševac**
- Ulice za bicikliste: **Velodrvo, Beograd**
- Agencija za podučavanje „Little Big Ben“: **Vikend znanja i igranja, Čačak**
- Klub košarke „Budućnost“: **Sezona 2016 i Final Four, Novi Sad**
- Razvojni centar za mlade: **Sport ženama – menjaj i budi promena, Beograd**





## Individualna filantropija

Pored programa za donacije i sponzorstva, i promocije korporativne filantropije u poslovnoj zajednici, Banka podstiče i svoje zaposlene da kao pojedinci pomognu svojim sugrađanima i kolegama. Već jedanaest godina u Erste Banci postoji Fond solidarnosti „Marina Ćurčić“, koji zajednički vode Banka i Sindikat. Cilj ovog Fonda je pomoć zaposlenima koji su se našli u nepovoljnoj materijalnoj situaciji. Sredstva za Fond prikupljaju se iz individualnih donacija zaposlenih i sredstava Banke. Tokom 2016. zaposlenima je isplaćeno 130 različitih pomoći, u ukupnom iznosu od 4.123.486 dinara.

U 2016. godini, Erste Banka se priključila humanitarnoj akciji „Čepom do osmeha“, koja se sprovodi širom Srbije, sa ciljem prikupljanja novca za ortopedsku pomagala deci sa invaliditetom ili nekom drugom smetnjom u razvoju. U kafe kuhinjama u poslovnim zgradama GTC, Park City i Bulevar oslobođenja 5, kao i u sedam filijala širom mreže, postavljene su kutije za prikupljanje plastičnih čepova, koji se zatim šalju na reciklažu, a dobijeni novac upućuje u humanitarne svrhe. Zahvaljujući aktivnom učešću naših kolega i kolegica na reciklažu je do sada poslato gotovo 150 kilograma čepova.



Naše kolege učestvovala su i na humanitarnom teniskom turniru organizacije BELhospice, koji je održan u septembru 2016. sa ciljem prikupljanja sredstava za brigu o pacijentima obolelim od malignih bolesti. Na turniru je učestvovalo više od 70 volontera iz 10 kompanija, a prikupljeno je ukupno 386.000 dinara.



U decembru je tradicionalno održan Praznični bazar u holovima tri poslovna centra Banke u Novom Sadu i Beogradu. Zaposleni su svoje najmilije obradovali kupovinom raznih šarenih, veselih i mirisnih poklona čijom kupovinom su pomogli socijalna preduzeća poput Sofi kozmetike, Omladinskog centra Vega i ŠOSO „Milan Petrović“. Praznično druženje zaposlenih je organizovano u humanitarnom duhu, takođe u tri poslovna centra Banke u Novom Sadu i Beogradu, gde su prikupljene velike količine slatkiša, slaniša i sokova, kao i školskog pribora i garderobe. Paketići su uručeni deci u Svratištu u Novom Sadu, i deci, stanovnicima doma bez roditeljskog staranja „Drinka Pavlović“ u Beogradu. Za svaki doneti poklončić zaposleni su dobijali zahvalnice u vidu novogodišnjih magnetiča i čestitki, koje je Banka kupila od organizacije NURDOR, čime je pomogla i njihov rad.



Naše kolege u Beogradu i u Novom Sadu već su navikle na posebno drage goste – prodavce magazina Liceulice, koji su nas i ove godine posetili u nekoliko navrata. Zahvaljujemo i njima i svim kolegama koji su kupovinom magazina pružili podršku marginalizovanim grupama u Srbiji. Magazin Liceulice je jedinstvena medijska platforma u celom regionu, namenjena afirmaciji aktivizma i promociji vrednosti građanskog društva, a distribuira se kroz mrežu prodavaca – socijalno ugroženih i marginalizovanih osoba, koji zarađuju 50 procenata od svakog prodatog primerka. Prosečno se tokom svake od poseta upravnim zgradama proda između 80 i 100 primeraka magazina.



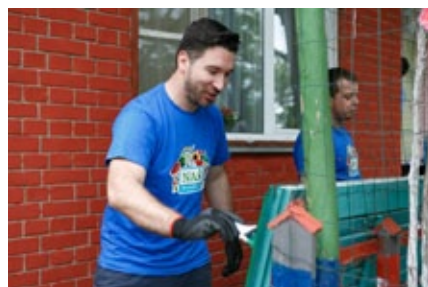
## Erste volonteri

Volontiranje u zajednici je još jedan značajan način da doprinesemo njenom razvoju. Naši zaposleni se već godinama unazad rado i u velikom broju uključuju u volonterske aktivnosti, bilo da je reč o zajedničkim akcijama za renoviranje i uređenje, ili individualnom angažovanju na prenošenju stručnog znanja i veština mladima i neprofitnim organizacijama.

Pored direktnog doprinosa zajednici, volontiranje jača i timski duh i osećaj pripadnosti, pa se pozitivan uticaj ovakvog angažmana prenosi i na druge aspekte poslovanja. Brojnosti Ersteovog Kluba volontera svakako doprinosi i činjenica da su zaposleni uključeni i u kreiranje programa volontiranja, predlaganjem lokacija i aktivnosti u svojim lokalnim zajednicama.

Ove godine Erste volonteri su u okviru pet akcija širom Srbije zamenili tastature farbarskim četkama i lopatama, a odela volonterskim majicama i gumenim čizmama. Na četiri prolećne volonterske akcije više od 90 naših koleginica i kolega uključilo se u aktivnosti u Beogradu, Novoj Pazovi, Valjevu i Vršcu, dok je oktobarska akcija na Beljanskoj bari okupila najveći broj volontera do sada – više od 200 iz različitih gradova širom Srbije. U Vršcu smo renovirali prostor i dvorište osnovne škole „Jovan Sterija Popović“, a u okviru tradicionalne volonterske akcije „Naš Beograd“ koju organizuju Forum za odgovorno poslovanje i Smart kolektiv, ulepšali smo bungalove u Gerontološkom domu na Karaburmi. U Novoj Pazovi smo, na predlog direktorke naše filijale u ovom mestu, radili na uređenju Predškolske ustanove „Poletarac“. Regionalna akcija održana je 11. juna u okolini manastira Čelije, u klisuri reke Gradac koja spada u najčistije evropske vode. Na inicijativu direktorke filijale Valjevo Marije Timotić, Banka je obezbedila donaciju Ekološkom društvu Gradac koje se brine o očuvanju ovog predela izuzetnih odlika. Zahvaljujući doniranim sredstvima, u klisuri reke napravljene su nove info table sa kojih posetioci valjevskog skrivenog raja mogu saznati više o njegovoj flori i fauni, a u postavljanju tabli pomogli su Erste volonteri.

Oktobarska akcija na Beljanskoj bari kod Srbobrana okupila je najveći broj volontera do sada: više do 200 naših koleginica i kolega iz raznih gradova, potpomognuto članovima porodice i prijateljima, kao i više desetina volontera iz Arhus centra, Voda Vojvodine, opštine Srbobran i mesne zajednice Turija, uz čiju smo podršku realizovali ovu akciju. Izazovi koje smo ovog puta postavili sebi bili su da, podeljeni u čak 11 timova, na različitim lokacijama duž ovog parka prirode, očistimo četiri kilometara duge Staze zdravlja, da postavimo i ofarbamo info table, klupe, suncobrane i stolove koje je Banka donirala, kao i da osvežimo igralište, učionicu na otvorenom i osmatračnicu za ptice. „Specijalne jedinice“ Erste volontera, tim „Linjak“, bile su zadužene za čišćenje bare iz čamaca, a težak zadatak imao je i tim „Mali slavuj“ koji je brinuo o 60 razigranih mališana različitog uzrasta.



Na Beljanskoj bari smo imali i posebno drage goste: Naca, Vukica i Dule, iz beogradskog Udruženja mentalno nedovoljno razvijenih osoba „Zvezdara“, koji su u nekoliko navrata boravili u prostorijama Banke prodajući časopis LiceUlice, poželeli su da upoznaju bankare malo bolje i da vide kako izgleda jedna volonterska akcija. Klub Erste volontera je uvek otvoren za nove članove, i za nove humane ideje koje će svet oko nas učiniti lepšim.

## ERSTE fondacija

Erste Fondacija vodi poreklo od prve privatne štedionice u Beču – Erste österreichische Spar-Casse, koju su volonterski osnovali građani Beča kako bi običnim ljudima, fabričkim radnicima, službenicima, zanatlijama, omogućili da uštede novac sa kamatom, i na taj način obezbede svoju budućnost. Na toj premisi, da svako zaslužuje šansu, Fondacija radi i danas, podržava i sama kreira održiva rešenja koja zatim svoju primenu nalaze u lokalnoj zajednici. Sa sedištem u Beču i aktivnostima koje sprovodi širom Centralne i Jugoistočne Evrope, Fondacija je istovremeno i jedan od akcionara Erste Grupe i direktno i indirektno kontroliše 19,2% osnovnog kapitala Grupe.

Erste Fondacija je danas efikasan partner jakog i sigurnog građanskog društva u Srednjoj i Jugoistočnoj Evropi. Ona ulaže deo svojih dividendi u osnaživanje građanskog društva, inkluziju socijalno ugroženih grupa i podržava modernu umetnost koja je posvećena društvu. Takođe, Fondacija podržava podizanje svesti i stvaranje znanja odgovornog i aktivnog građanstva, omogućavajući im da traže i podržavaju liberalne demokratske vrednosti i evropsku koheziju.

Više od 120 projekata usmerenih na integraciju u kojima je učestvovalo više stotina volontera, i koji su obuhvatili nekoliko hiljada ljudi, obeležilo je rad Fondacije u 2016. godini. Veliki broj diskusija i predavanja održanih u Beču tokom 2016. godine istražio je teme poput društvene nejednakosti, izbeglištva, migracija, demokratije i populizma, a uspešno je implementiran i Fond Erste Fondacije za izbeglice među zaposlenima Erste Banke i štedionicama širom Austrije.

Fondacija je podržala realizaciju dve velike studije – Katedra Franca Vranickog Evropskih studija Univerziteta u Beču istraživala je „generaciju između“, „decu Balkanskih ratova“ iz zemalja bivše Jugoslavije, dok se studija Centra za filantropiju u Bratislavi bavila alatima koje zemlje razvijaju kako bi finansirale aktivnosti za javno dobro.

Dugoročni projekti Erste Fondacije nastavili su se i u 2016. godini, uključujući Balkanske stipendije za novinarsku izuzetnost, tranzitnu kulturološku mrežu inicijativa, ERSTE Foundation Roma Partnership i NGO akademiju ERSTE Fondacije.

Više detalja o Erste Fondaciji možete pronaći na veb-sajtu: [www.erstestiftung.org](http://www.erstestiftung.org)





## 7 • ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI



Svoj doprinos očuvanju životne sredine Erste Banka ostvaruje minimizovanjem negativnih i maksimizovanjem pozitivnih uticaja svog poslovanja. Strateški pristup upravljanju uticajima u ovoj oblasti temelji se na novoj Strategiji društveno odgovornog poslovanja Banke 2015–2019. koja predstavlja nadogradnju ciljeva, odnosno postignutih rezultata, prethodne DOP Strategije 2012–2014.

### Postigli smo u 2016:

- ✓ Uloženo je ukupno 69.512.514,77 dinara u upravljanje zaštitom životne sredine
- ✓ Nastavljena je izgradnja novog poslovnog kompleksa „Sirius offices“, u skladu sa najvišim standardima ekološke gradnje, čiji se završetak očekuje u junu 2017. godine
- ✓ Tri filijale je adaptirano i renovirano prema ekološki prihvatljivim standardima
- ✓ Nastavljeno je investiranje u projekte obnovljivih izvora energije



Prioritetne teme u ovoj oblasti definisane su u skladu sa najvećim uticajima, a samim tim i najvećim odgovornostima Banke. To podrazumeva kako direktne uticaje ostvarene potrošnjom resursa (sirovina, energije, vode), emisije i otpad, tako i indirektne uticaje naših proizvoda i usluga na životnu sredinu. Strategijom su identifikovane tri osnovne oblasti delovanja Banke:

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

Kada je reč o direktnim uticajima, Banka je od 2009. godine kada je usvojena prva DOP Strategija prošla kroz niz strateških koraka zahvaljujući kojima su postavljeni temelji za uvođenje Sistema upravljanja životnom sredinom. U ovoj oblasti zabeleženo je značajno smanjenje potrošnje po svim najznačajnijim parametrima (energija, emisije, voda, otpad, transport), a postavljanjem jasnih ciljeva i indikatora za praćenje prakse kvantitativnog izveštavanja dodatno su unapređene.

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



## 7·1 Odgovorno raspolaganje resursima



Smanjenje negativnih uticaja i unapređenje dobrih ekološki prihvatljivih praksi u svakodnevnom poslovanju predstavljaju fokus delovanja Banke u oblasti upravljanja resursima. Zahvaljujući projektima u kojima je učestvovala od 2011. godine, Banka je uspostavila sisteme za precizno praćenje potrošnje energenata, vode i količine proizvedenog otpada, što je za rezultat imalo znatna smanjenja potrošnje. Kada je reč o postizanju merljivih rezultata, Banka je usvojila i parametre za izveštavanje o emisijama i transportu i sistematizovala inicijative u oblasti zaštite životne sredine. Za specifične oblasti, Banka se oslanja na odgovarajuće dokumente kao što su Procedura za upravljanje otpadom i Politika upravljanja energijom Erste Grupe.

Među najznačajnijim inicijativama Banke, u prethodnom periodu su svakako razvoj sistema energetskeg menadžmenta, primena ekoloških standarda u uređenju filijala, redukovan rad reklamnih obeležja u skladu sa raspoloživim mogućnostima, primena LED rasvete, promena sistema grejanja u objektima u kojima je to neophodno, programiranje sistema klimatizacije u skladu sa radnim vremenom zaposlenih, zakup i kupovina vozila koja su ekološki prihvatljivija, korišćenje video i telefonskih konferencija sa ciljem smanjenja službenih putovanja, inovacije u sistemu štampanja sa ciljem smanjenja potrošnje energije, papira i tonera. Banka je do sada uložila skoro 365 miliona dinara u projekte zaštite životne sredine.

### Razvoj sistema upravljanja životnom sredinom

Erste Banka se 2011. godine uključila u projekat „ECOprofit“, koji je pokrenula Gradska uprava za zaštitu životne sredine Novog Sada u saradnji sa Austrijskom agencijom za razvoj i konzorcijumom „Denkštat“ iz Beča. Banka je, zatim, nastavila da aktivno učestvuje u novom projektu na nivou Erste Grupe u saradnji sa firmom „Denkštat“ pod nazivom „Environmental Data Collection“ (EDC projekat), da bi tokom 2014. zahvaljujući projektu „Project Credit360“ dodatno unapredila kvalitet i proces obrade podataka. Krajem 2015. godine implementiran je softver „Credit360“ s ciljem da unapredi prikupljanje i upravljanje ovim podacima na nivou Grupe, a sa punom primenom ovog softvera nastavilo se i tokom 2016.

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

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



UKUPNI TROŠKOVI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE (RSD)*	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
	23.555.926,52	27.875.017,00	88.171.043,90	72.142.195,00	83.537.961,04	69.512.514,77

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

## Zelene filijale

Nakon što su tokom 2014. urađena dva elaborata za filijale u Bačkoj Palanci i Velikoj Plani na temu energetske efikasnosti sa stručnjacima iz projektnog biroa Studio Membrane iz Novog Sada, posle adaptacije ovih filijala planirane su dalje aktivnosti i u drugim filijalama Banke. Tako je tokom 2015. po ekološki prihvatljivim kriterijumima renovirano pet filijala (po jedna u Novom Sadu, Novim Banovcima i Kuli, i dve u Beogradu), a u 2016. godini adaptirane su i renovirane tri filijale (jedna u Novom Sadu, kao i po jedna u Zrenjaninu i Plandištu).



## Ekološka održivost objekata

Pored toga što iz godine u godinu ulaže u adaptaciju svojih filijala u skladu sa ekološki prihvatljivim kriterijumima, tokom 2016. Erste Grupa je nastavila sa intenzivnom izgradnjom ekološki efikasnog poslovnog kompleksa „Sirius“. Komplex „Sirius“, koji čine objekti „Sirius A“ i „Sirius B“ u skladu sa istoimenim binarnim zvezdanim sistemom, imaće ukupno 29.420 m<sup>2</sup> na nadzemnim etažama, kao i zajedničku podzemnu garažu na dva nivoa sa 339 podzemnih parking mesta. Komplex objekata „Sirius“ gradi se u skladu sa sertifikacijom BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method), kako bi se što više doprinelo zaštiti životne sredine, kvalitetnijim radnim uslovima kao i optimalnim troškovima korišćenja poslovnog prostora.

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



## Energija i emisije

U okviru najznačajnijih uticaja Banke na životnu sredinu, odgovorna upotreba resursa predstavlja primarni aspekt. Pored toga što je bila posvećena smanjenju potrošnje energije i smanjenju emisija, u ovoj oblasti Banka je razvila i sveobuhvatni sistem merenja svih važnih parametara. Značajnije uštede energije nisu zabeležene u 2016. godini, upravo usled postignuti punih efekata inicijativa koje su pokrenute prethodnih godina, a smanjenja potrošnje se očekuju u narednom periodu.

Kada je reč o vodi, Erste Banka od 2012. godine precizno prati potrošnju ovog resursa i sprovodi inicijative za smanjenje potrošnje. Iako je potrošnja u 2016. u odnosu na 2015. godinu blago povećana (8.414 m<sup>3</sup> vode iz gradskog vodovoda u 2015. i 8.888 m<sup>3</sup> u 2016), ona je za oko 500 m<sup>3</sup> manja u odnosu na prvu godinu merenja.

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

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

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

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

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

ENERGETSKI INTENZITET (kWh/A PO ZAPOSLENOM)*	2014.	2015.	2016.
ELEKTRIČNA ENERGIJA	2.554,08	2.447,92	2.495,73983
GREJANJE I HLAĐENJE	1.820,37	1.765,92	1.806,01915

\* Energetski intenzitet predstavlja potrebnu količinu energije za jedinicu prema odabranom parametru, na primer po zaposlenom ili po jedinici proizvoda. S obzirom na prirodu poslovanje Banke, kao parametar za izračunavanje energetskog intenziteta uzet je ukupan broj stalno zaposlenih na dan 31. 12. 2016.

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

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

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

\* Uključuju emisije vezane za transport materijala, proizvoda ili otpada, i ventilaciju.

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

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

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

INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (t/CO <sub>2</sub> eq PO ZAPOSLENOM)	2014.	2015.	2016.
UKUPNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (t/CO <sub>2</sub> eq)	3.636	2.935	3.115
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	992	1.027	1021
INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE (CO <sub>2</sub> eq t/a PO ZAPOSLENOM)	3,66	2,86	3,05

\* Intenzitet emisija uključuje emisije CO<sub>2</sub> vezane za direktne i indirektne emisije gasova staklene bašte, kao i emisije usled transporta. Intenzitet emisija izražava emisije po jedinici aktivnosti, proizvoda, ili drugog parametra jedinstvenog za kompaniju. Banka kao parametar za izračunavanje koristi ukupan broj stalno zaposlenih na dan 31. 12. 2016.





## Transport

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

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

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

ZNATNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED TRANSPORTA	2013.	2014.	2015.	2016.
<b>UPOTREBA ENERGIJE</b>				
DIZEL (l/a)	40.700	62.000	80.837	68.552
BENZIN (l/a)	48.000	33.000	40.678	43.757
EMISIJE CO <sub>2</sub> t/a CO <sub>2</sub> eq	328	380	302	327

## Upravljanje otpadom i recikliranje

S obzirom na prirodu svog osnovnog poslovanja, Banka je prepoznala aspekt upravljanja otpadom kao jedan od relevantnih, pa je tako ova oblast definisana internim dokumentom *Procedura za upravljanje otpadom*. Značajne količine papirnog otpada nastaju kao rezultat naših svakodnevnih aktivnosti, zbog čega je Banka usmerila svoje inicijative prvenstveno na smanjenje korišćenja papira, uvođenje sertifikovanog papira u upotrebu, kao i na reciklažu.

Tako se, još od 2009. interni časopis Banke *Puls*, Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Banke „Banka to su ljudi!“, kao i druge publikacije Banke štampaju isključivo na FSC (Forest Stewardship Council) sertifikovanom papiru, što znači da je drvo ili papir dobijen kontrolisanim, odnosno održivim rastom šuma, i predstavlja najviši nivo osiguranja kvaliteta i održivosti u šumarstvu, drvnoj industriji i industriji papira.

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

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

OTPAD I RECIKLAŽA	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
<b>UKUPNA KOLIČINA GENERISANOG OTPADA (t)*</b>	<b>30,603</b>	<b>32,755</b>	<b>13,161</b>	<b>23,582</b>	<b>11,882</b>
OPASNI OTPAD (t)	2,97	2,510	1,115	0,43	0,950
NEOPASNI OTPAD (t)	27,633	30,245	12,046	23,152	10,932
<b>UKUPNA KOLIČINA RECIKLIRANOG OTPADA (t)</b>	<b>30,603</b>	<b>32,755</b>	<b>13,161</b>	<b>23,582</b>	<b>11,882</b>

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

RECIKLIRANI OTPAD	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
PAPIR (kg)	26.690	29.720	11.350	22.970	10.809
ELEKTRONSKI OTPAD (kg)	2.970	2.510	1.235	430	950
TONER KASETE (kg)	853	754	496	82	62
PET (kg)	90	150	80	100	61
ŠTAMPANA PVC FOLIJA (m <sup>2</sup> )	350	274	274	520	280

## Uključivanje zaposlenih

Uspešnost inicijativa u oblasti zaštite životne sredine zavisi od stepena uključivanja i učešća naših zaposlenih i njihove svesti o značaju ličnog doprinosa očuvanju životne sredine. Stoga je ovaj aspekt strateški definisan, a Banka nastoji da sredstvima interne komunikacije promoviše štednju resursa na radnom mestu i uopšte zaštitu životne sredine. Naši zaposleni su direktno angažovani u svom svakodnevnom poslovanju, kao i u mnogobrojnim volonterskim akcijama. Uštede koje su ostvarene prethodnih godina u svim segmentima upotrebe resursa direktan su pokazatelj da su zaposleni naš najznačajniji resurs.

Tokom 2016. godine, Erste Banka se priključila humanitarnoj akciji „Čepom do osmeha“, koja se posredstvom istoimene ekološke organizacije sprovodi širom Srbije, a podrazumeva prikupljanje plastičnih čepova koji se potom recikliraju, i novcem dobijenim od reciklaže obezbeđuju se ortopedska pomagala deci sa invaliditetom ili nekom drugom smetnjom u razvoju. Kutije za prikupljanje čepova postavljene su u kafe kuhinjama u poslovnim zgradama GTC, Park City i Bulevar oslobođenja 5, kao i u sedam filijala širom mreže, a na reciklažu je do sada poslato blizu 150 kilograma čepova.

## 7·2 Odgovorno finansiranje

Odgovorno finansiranje je strateško opredeljenje Erste Banke u kojoj verujemo da na taj način doprinosimo održivoj budućnosti za naše klijente, zaposlene i zajednicu. Prvi korak je napravljen implementacijom Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politike odgovornog finansiranja (detaljnije o politikama pročitajte u delu „Upravljanje socioekološkim rizicima“ strana 18).

Pored vladanja finansijama, projektno finansiranje obnovljivih izvora energije zahteva i specifična tehnička znanja. Erste Banka, sa uloženi skoro 60 miliona evra u ove projekte, igra važnu ulogu ne samo finansijera, već i savetodavca, i predstavlja apsolutnog tržišnog lidera u segmentu obnovljivih izvora energije. Sa 50% tržišnog udela u ovoj oblasti, Banka je do sada finansirala 27 malih hidroelektrana, tri biogasna postrojenja i jedan vetropark. Svojim klijentima Banka nudi sredstva za dugoročno finansiranje, uz mogućnost dobijanja grejs perioda, kao i individualni pristup svakom projektu.

Tokom 2016. godine bilo je slobodno više kreditnih linija za finansiranje projekata energetske efikasnosti, za koje su ugovori potpisani pre 2016. godine, a to su, najpre, ugovor Erste Banke i Nemačke banke za obnovu, Frankfurt (kFw) iz 2012. godine. Kreditna linija od 10 miliona evra sa rokom vraćanja do kraja 2019, čija su sredstva namenjena za finansiranje obnovljivih izvora energije (50%), a ostatak je podeljen na korišćenje za mala i srednja preduzeća i mikro-segment. Od ukupno 3,7 miliona evra plasiranih sredstava iz ove kreditne linije, 3,3 miliona evra odnosi se na energetske efikasnost i obnovljivu energiju, dok su ostala sredstva usmerena za mala i srednja preduzeća. U 2016. godini iz kFw kreditne linije iz 2012. plasiran je deo jednog kredita za finansiranje obnovljivih izvora energije u iznosu od 184.767 evra.

Pored toga, Erste Banka je 2014. godine sa Nemačkom razvojnom Bankom sklopila novi ugovor na 20 miliona evra i mogućnost granta od 3,9 miliona evra za projekte koji su za to podobni. Ova kreditna linija namenjena je za finansiranje projekata iz oblasti energetske efikasnosti i obnovljive energije i to za mikro, mala i srednja preduzeća. Grantom je predviđeno finansiranje projekata čija se podobnost analizira nizom kriterijuma i pravila definisanih u tri osnovne kategorije: ECO II – ulaganje u zamenu stare opreme novom energetske efikasnom opremom, ili energetske efikasna rehabilitacija stare opreme, ECO III – ulaganje u obnovljivu energiju, i ECO zgrade – ulaganje u eko zgrade, odnosno nove zgrade ili u rekonstrukciju zgrada koje podležu domaćim standardima energetske efikasnosti/energetskom pasošu. Iz ove kreditne linije odobrena su sredstva za energetske efikasnost u iznosu od 2.420.000 evra, koja nisu plasirana u 2016. godini, već početkom 2017. godine.

Tokom 2016. godine, bila je aktivna i EIB kreditna linija iz 2012. u iznosu od 50 miliona evra sa rokom otplate do 2026. godine, koja je namenjena mikro, malim i srednjim preduzećima. Iz ove kreditne linije od februara 2015. godine, odobrena su sredstva za obnovljive izvore energije u iznosu od 790.451 evra.



### Puštena u rad „Bioelektra“ gasna elektrana na bazi biomase

Preduzeće „Bioelektra“ iz Botoša izgradilo je pogon za proizvodnju električne i toplotne energije iz biogasa na bazi biomase različitog porekla, a investicija koja je u prvoj fazi vredna oko 2,5 miliona evra, prepoznata je kao izuzetno značajan poduhvat koji je finansiran kreditom Erste Banke u iznosu od 1,2 miliona evra, a potom je dobio i podršku holandske vlade u vidu bespovratne subvencije od 688.000 evra. Projekat je 2016. dobio podršku od 275 hiljada dolara iz sredstava obezbeđenih u okviru projekta „Smanjenje barijera za ubrzan razvoj tržišta biomase u Srbiji“, koji finansira Globalni fond za zaštitu životne sredine, a sprovodi UNDP u partnerstvu sa Ministarstvom rudarstva i energetike.

Ukupna snaga elektrane, po realizaciji treće faze je 1,8 megavata, a očekivana proizvodnja oko 15 miliona kilovat sati godišnje. Elektrana kao primarni proizvod daje električnu energiju koju će preuzimati EPS. Sekundarni proizvodi su visokokvalitetna organska đubriva i toplotna energija. Cena takve energije biće osetno jeftinija od postojeće. Tim povodom je već potpisano pismo o namerama sa lokalnom samoupravom.

Dodatno, iz bančnih sredstava, Direkcija poslova sa javnim sektorom i specijalna finansiranja plasirala je u obnovljive izvore energije 10.465.918 evra.

Dakle, od ukupno plasiranih kredita u 2016. godini za obnovljive izvore energije plasirano je 11.441.136 evra ili 4,5%.



### Nacionalni forum za zelene ideje

Erste Banka već četvrtu godinu za redom podržava nacionalni Forum za „Zelene ideje“ verujući da bi trebalo ceniti pristup preduzetnica i preduzetnika koji posebnu pažnju pridaju društvenom i ekološkom efektu njihovog poslovanja na zajednicu.

Projekti „RioRE briket“, „Koren, list i plod“ i „BIOzid“ dobitnici su donacija za inovativne poslovne ideje u 2016. zasnovane na principima održivog razvoja u okviru nacionalnog Forum za „Zelene ideje“.

Od ukupno 96 prijavljenih projekata, svoje projekte predstavilo je devet finalista Forum za „Zelene ideje“ od kojih je žiri odabrao najbolja tri. Za realizaciju preduzetničkih ideja sadržanih u radovima najboljih izdvojeno je po pet hiljada dolara. Osim toga, predstavnici ovih projekata bili su u prilici da konkurišu i za dodatnih 10.000 dolara na Regionalnom forumu Fonda braće Rokfeler (RBF) održanom u julu 2016. u Srbiji.

Pobedničke ideje bile su i dodatno osnažene konsultacijama i mentorstvima, sa ciljem da postanu konkurentni i održivi na duži period, a tome su doprineli saveti mentora u vezi sa izradom biznis plana, unutrašnjom organizacijom, prevazilaženjem izazova pri sertifikovanju proizvoda i registraciji firme, planiranje vremena za početak pokretanja biznisa, biranje partnera i drugo.

Nacionalni Forum za „Zelene ideje“ pokrenula je Trag fondacija u partnerstvu sa Fondom braće Rokfeler i Erste Bankom. Program je pokrenut kako bi pojedinci, udruženja i mala preduzeća dobili ohrabrenje i sredstva da razvijaju inovativne preduzetničke projekte zasnovane na principima održivog razvoja. Ove ideje se tiču privrednog razvoja, koji se zasniva na racionalnom korišćenju lokalnih resursa, tradicionalnim procesima proizvodnje prilagođenim novom ambijentu, očuvanju zanata kao i na kontinuiranom ekološkom unapređenju.



# • O IZVEŠTAJU

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Bank a. d. Novi Sad za 2016. godinu deveti je DOP izveštaj Banke i šesti koji prati međunarodnu metodologiju za izveštavanje o održivosti, Global Reporting Initiative (GRI).

Izveštaj je izrađen u skladu sa „Core“ opcijom G4 smernica za izveštavanje, a dodatno su ispunjeni i neki od zahteva za „Comprehensive“ opciju, označeni u GRI indeksu (strana 99). Izveštaj donosi odgovore na 40 indikatora, uključujući i indikatore i relevantne pristupe upravljanju iz sektorskog dodatka za finansijske institucije (GRI Financial Services Sector Disclosures), što ovaj izveštaj čini relevantnim izvorom podataka i za međunarodne finansijske institucije sa kojima Banka saraduje. U G4 verziji sektorskog dodatka za finansijske institucije, od 2015. godine došlo je do promena u načinu predstavljanja podataka – određene informacije umesto kao indikatori predstavljene su u pristupu upravljanju, no vrsta, kvalitet i detaljnost podataka koje izveštaj Banke pruža ostali su nepromenjeni. Pregled izmena u načinu predstavljanja informacija pronaći ćete u GRI indeksu, strane 94–99.

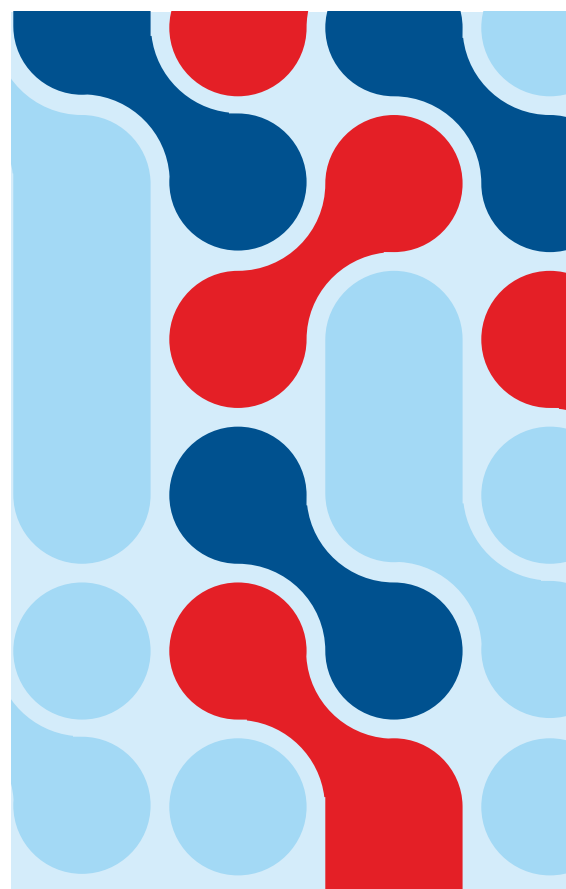
Prema važećem sporazumu između Global Reporting Initiative i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN), izveštaj Banke odgovara na sve zahteve Izveštaja o napretku (Communication on Progress – COP) GDUN. Uz to, izveštaj donosi i pregled aktivnosti usmerenih na unapređenje rodne ravnopravnosti i osnaživanje žena, u skladu sa Principima Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena, čiji je Banka potpisnik.

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

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

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

\* U G4 verziji sektorskog dodatka za finansijske institucije, određene informacije su, umesto kao indikatori, predstavljene u pristupu upravljanju, što je dovelo do smanjenja ukupnog broja indikatora po kojima Banka izveštava, dok su vrsta, kvalitet i detaljnost podataka o učinku koje Izveštaj pruža ostali na istom nivou. Detaljan pregled izmena u načinu predstavljanja informacija pronaći ćete u GRI indeksu, strane 94–99.



Na prikupljanju informacija potrebnih za izradu ovog izveštaja radili su predstavnici svih organizacionih delova u Banci, koristeći svoje interne metode praćenja rezultata i izveštavanja. Služba komunikacija u saradnji sa partnerom Smart kolektivom, objedinila je sve dobijene podatke i sačinila Izveštaj, uz saglasnost Službe usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti. Svi finansijski podaci povezani s poslovanjem kompanije predstavljeni su na osnovu nekonsolidovanog finansijskog izveštaja za 2016. godinu.

PARAMETRI IZVEŠTAJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2016. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD	
CIKLUS IZVEŠTAVANJA	JEDNOGODIŠNJI	
PERIOD IZVEŠTAVANJA	ZA 2016. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2017) ODGOVARA POSLOVNOJ GODINI OD 1. 1. 2016. DO 31. 12. 2016.	
PRETHODNI DOP IZVEŠTAJ	ZA 2015. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2016)	
PRVI OBJAVLJEN DOP IZVEŠTAJ	ZA 2008. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2009)	
METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI G4) (GRI INDEKS, STRANE 94–99) GRI FINANCIAL SERVICES SECTOR DISCLOSURE UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT (UNGC) COP	
DRUGI STANDARDI	AA 1000SE STANDARD (ACCOUNTABILITY:2011)	
GRANICE	U ZAVISNOSTI OD NJIHOVE DOSTUPNOSTI, ODREĐENI PODACI ODOSE SE NA DVA NAJZNAČAJNIJA LOKALITETA BANKE, CENTRALU U NOVOM SADU I POSLOVNI CENTAR U BEOGRADU, DOK DRUGI PODACI OBUHVATAJU SVE FILIJALE ERSTE BANKE ŠIROM SRBIJE. OSTALE ČLANICE ERSTE GRUPE U SRBIJI (STRANA 12) NISU OBUHVACENE OVIM IZVEŠTAJEM.	
EKSTERNA VERIFIKACIJA	/	
KONTAKT OSOBA	<p><b>DRAGICA MUJKOVIĆ, SAMOSTALNA STRUČNA SARADNICA ZA EKSTERNE KOMUNIKACIJE</b> DOP@ERSTEBANK.RS DRAGICA.MUJKOVIC@ERSTEBANK.RS + 381 (0) 20 90 194 + 381 (0) 608747851</p> <p>IZVEŠTAJ JE DOSTUPAN NA SAJTOVIMA <a href="http://WWW.ERSTEBANK.RS">WWW.ERSTEBANK.RS</a> • <a href="http://WWW.UNGC.RS">WWW.UNGC.RS</a></p>	





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

PRINCIPI IZVEŠTAVANJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2016. GOD. ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
<p>SADRŽAJ IZVEŠTAJA DEFINISAN JE TAKO DA TEME ČIJA JE <b>MATERIJALNOST</b> PREPOZNATA PRILIKOM IZRADE DOP STRATEGIJE BUDU PREDSTAVLJENE U ODNOSU NA NJIHOV STRATEŠKI ZNAČAJ, KAKO ZA BANKU, TAKO I ZA NJENE STEJKHOLDERE (STRANA 15)</p>	<p><b>UKLJUČIVANJE</b> STEJKHOLDERA JE FUNDAMENTALNO SREDSTVO KOJE BANKA KORISTI KAKO BI RAZUMELA POTREBE I OČEKIVANJA SVOJIH ZAINTERESOVANIH STRANA I ODGOVORILA NA NJIH (STRANE 16–17)</p>
<p><b>ŠIRI KONTEKST ODRŽIVOSTI</b> PREDSTAVLJA OKVIR U KOME BANKA POSMATRA SVOJE POSLOVANJE I SVOJE DRUŠTVENO ODGOVORNE AKTIVNOSTI, UZIMAJUĆI U OBZIR NACIONALNE I MEĐUNARODNE TRENDOVE, I POSEBNO ONE U OKVIRU FINANSIJSKOG SEKTORA.</p>	<p>PRIORITETNI ASPEKTI IZVEŠTAVANJA ODOSE SE NA 2016. GODINU I ENTITETE KOJE JE BANKA DEFINISALA U GRANICAMA (STRANA 12). UPOREDNI PODACI SA PRETHODNIM GODINAMA DAJU IZVEŠTAJU <b>POTPUNOST</b>, A STEJKHOLDERIMA MOGUĆNOST DA SAGLEDAJU U CELINI REZULTATE AKTIVNOSTI BANKE.</p>
<p>BANKA NASTOJI DA OBJEKTIVNO POSMATRA SVOJE UTICAJE NA ODRŽIVOST I PRUŽI NEPRISTRASNU SLIKU SVOG UČINKA ČIME SE POSTIŽE <b>URAVNOTEŽENOST</b> IZVEŠTAVANJA.</p>	<p>U SKLADU SA GLOBALNIM TRENDOVIMA U IZVEŠTAVANJU, ERSTE BANKA NASTAVLJA DA PREDSTAVLJA PODATKE U IZVEŠTAJU NA DOSLEDAN I KONTINUIRAN NAČIN, OSLANJAJUĆI SE ŠESTU GODINU ZAREDOM NA GRI METODOLOGIJU, ŠTO OSIGURAVA <b>UPOREDIVOST</b> U ODNOSU NA PRETHODNE PERIODE IZVEŠTAVANJA I DRUGE NACIONALNE I MEĐUNARODNE KOMPANIJE.</p>
<p>KAO DEO UNAPREĐENJA PROCESA IZVEŠTAVANJA, BANKA RAZVIJA I USAVRŠAVA METODE PRAĆENJA I PRIKUPLJANJA PODATAKA, GARANTUJUĆI <b>TAČNOST</b> NAVEDENIH INFORMACIJA.</p>	<p>SVOJIM STEJKHOLDERIMA, BANKA OBEZBEĐUJE <b>BLAGOVREMENOST</b> I REDOVNU DOSTUPNOST INFORMACIJA, BUDUĆI DA JE DINAMIKA GODIŠNJEG OBJAVLJIVANJA DOP IZVEŠTAJA OD 2008. USKLAĐENA SA PUBLIKOVANJEM FINANSIJSKOG IZVEŠTAJA.</p>
<p>TEŽNJA BANKE JE DA OSIGURA PRISTUPAČNOST I <b>JASNOST</b> INFORMACIJA SVAKOM ČITAOCU, POSEBNO IMAJUĆI U VIDU KOMPLEKSNOŠĆI I SVEOBUHVAJNOŠĆI TEME.</p>	<p>SVE TVRDNJE U IZVEŠTAJU POTKREPLJENE SU ODGOVARAJUĆIM RELEVANTNIM INFORMACIJAMA I MOGU SE PODVRGNUTI PROVERI, A BANKA GARANTUJE NJIHOVU <b>POUZDANOST</b> POŠTUJUĆI DOSLEDNO MEĐUNARODNE STANDARDE I METODOLOGIJE, KAO I GLOBALNE SMERNICE ERSTE GRUPE.</p>



# GRI indeks i GRI indikatori

	OPŠTI PODACI	STRANA
	STRATEGIJA I ANALIZA	
G4-1	UVODNA REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA	2, 3
G4-2	STRATEŠKI PRISTUP, KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U KONTEKSTU ODRŽIVOSTI; TABELA CILJEVA	11, 14, 15, 18, 21, 22, 33, 44, 59, 60, 64, 80,81
	PROFIL KOMPANIJE	
G4-3	NAZIV KOMPANIJE	11
G4-4	OSNOVNI BRENDOVI, PROIZVODI I/ILI USLUGE	11
G4-5	LOKACIJA SEDIŠTA KOMPANIJE	11
G4-6	BROJ ZEMALJA U KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	8
G4-7	PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA	12
G4-8	TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	12
G4-9	VELIČINA KOMPANIJE	11
G4-10	RADNA SNAGA	33, 34
G4 -11	PROCENAT UKUPNOG BROJA ZAPOSLENIH KOJI SU POKRIVENI KOLEKTIVNIM UGOVOROM	36
G4-12	OPIS DOBAVLJAČKOG LANCA KOMPANIJE	60, 61
G4-13	ZNAČAJNE PROMENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA U VEZI SA VELIČINOM, STRUKTUROM,VLASNIŠTVOM KOMPANIJE, ILI LANCEM DOBAVLJAČA	/
	OBAVEZE PREMA SPOLJNIM INICIJATIVAMA	
G4-14	UPRAVLJANJE RIZICIMA U KONTEKSTU PRINCIPA PREDOSTROŽNOSTI UJEDINJENIH NACIJA	18
G4-15	PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA	32
G4-16	ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	32
	IDENTIFIKOVANI MATERIJALNI ASPEKTI I GRANICE	
G4-17	LISTA SVIH ENTITETA UKLJUČENIH U KONSOLIDOVANI IZVEŠTAJ KOMPANIJE ILI EKVIVALENTNI DOKUMENT	91
G4-18	PROCES DEFINISANJA SADRŽAJA I GRANICA IZVEŠTAJA	14, 15, 93
G4-19	LISTA SVIH IDENTIFIKOVANIH MATERIJALNIH ASPEKATA	15
G4-20	INTERNA OGRANIČENJA MATERIJALNIH ASPEKATA	15, 17
G4-21	EKSTERNA OGRANIČENJA MATERIJALNIH ASPEKATA	15, 17
G4-22	OBJAŠNJENJE I RAZLOG SVIH KOREKCIJA PODATAKA IZ PRETHODNIH IZVEŠTAJA	/
G4-23	IZMENE U ODNOSU NA PRETHODNI IZVEŠTAJ KOJE SE TIČU GRANICA, OPSEGA	/

	OPŠTI PODACI	STRANA
	<b>UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA</b>	
G4-24	LISTA UKLJUČENIH STEJKHOLDERA	16, 17
G4-25	PROCES ZA DEFINISANJE I IZBOR STEJKHOLDERA	16
G4-26	PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA	16, 17
G4-27	KLJUČNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI	17
	<b>PARAMETRI IZVEŠTAJA</b>	
G4-28	PERIOD IZVEŠTAVANJA	91
G4-29	DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA	91
G4-30	CIKLUS IZVEŠTAVANJA	91
G4-31	KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	91
G4-32	GRI INDEKS	94–99
G4-33	VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	91
	<b>UPRAVLJANJE</b>	
G4-34	UPRAVLJAČKA STRUKTURA ORGANIZACIJE	23, 24
G4-35	PROCES DELEGIRANJA NADLEŽNOSTI ZA EKONOMSKE, DRUŠTVENE I TEME U VEZI SA ŽIVOTNOM SREDINOM	18
G4-38	SASTAV NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	23
G4-39	UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNIKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	25
G4-40	PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA	25
G4-41	POSTOJEĆE PROCEDURE ZA SPREČAVANJE SUKOBA INTERESA	25
G4-42	ULOGA BORDA I VIŠEG MENADŽMENTA U RAZVOJU, USVAJANJU I REVIZIJI MISIJE, STRATEGIJE, POLITIKA I CILJEVA POVEZANIH SA ODRŽIVOŠĆU	18
G4-51	POLITIKA NAKNADA ZA NAJVIŠE UPRAVLJAČKO TELO I VIŠI MENADŽMENT	26
G4-52	PROCES ODREĐIVANJA NAKNADE	26
	<b>ETIKA I INTEGRITET</b>	
G4-56	VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA	22
G4-57	INTERNI I EKSTERNI SAVETODAVNI MEHANIZMI O ETIČKIM PITANJIMA I USKLAĐENOSTI SA ZAKONOM	28–30
G4-58	INTERNI I EKSTERNI MEHANIZMI ZA PRIJAVLJIVANJE NEETIČKIH I NEZAKONITIH PRAKSI	28–30
	<b>UPOREDNA TABELA GRI I GDUN</b>	<b>100, 101</b>
	<b>PREGLED PRINCIPA UJEDINJENIH NACIJA ZA OSNAŽIVANJE ŽENA</b>	<b>102, 103</b>

# GRI tabela indikatora

	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	STRANA
<b>GRI SMERNICE ZA IZVEŠTAVANJE O ODRŽIVOSTI (G4)*</b>								
<b>KATEGORIJA: EKONOMIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>								<b>11, 18</b>
<b>ASPEKT: EKONOMSKE PERFORMANSE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>								<b>11, 18</b>
1.	<b>G4–EC1 DIREKTNJA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST</b>	●	●	●	●	●	●	19
<b>ASPEKT: PRAKSE NABAVKE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>								<b>59, 60</b>
2.	<b>G4–EC9 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA</b>	○	○	○	●	●	●	60
<b>KATEGORIJA: ŽIVOTNA SREDINA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>								<b>80, 81</b>
<b>ASPEKT: ENERGIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>								<b>82, 84</b>
3.	<b>G4 – EN 3 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE *</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1. EN4: Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	○	●	●	●	●	●	84
4.	<b>G4 – EN 5 ENERGETSKI INTENZITET*</b> * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	●	84
5.	<b>G4 – EN 6 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 5: Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti u GJ	○	●	●	●	●	●	84
<b>ASPEKT: VODA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>								<b>82, 84</b>
6.	<b>G4 – EN 8 UKUPNA POTROŠNJA VODE, PREMA IZVORU</b>	○	●	●	●	●	●	84
<b>ASPEKT: EMISIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>								<b>82, 84</b>
7.	<b>G4 – EN 15 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektno emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	●	●	85
8.	<b>G4 – EN 16 INDIRECTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektno emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	●	●	85
9.	<b>G4 – EN 18 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE*</b> * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	●	85
<b>ASPEKT: IZLIVANJA I OTPAD – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>								<b>86, 87</b>
10.	<b>G4 – EN 23 UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U t</b>	○	●	●	●	●	●	87
<b>ASPEKT: PROIZVODI I USLUGE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>								<b>45, 88</b>
11.	<b>G4 – EN 27 INICIJATIVE ZA UBLAŽAVANJE UTICAJA PROIZVODA I USLUGA NA ŽIVOTNU SREDINU I OPSEG UBLAŽAVANJA UTICAJA</b>	●	○	●	●	●	●	45–48, 88, 89
<b>ASPEKT: TRANSPORT – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>								<b>86</b>
12.	<b>G4 – EN 30 ZNAČAJNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED PREVOZA PROIZVODA I DRUGIH DOBARA I MATERIJALA KORIŠĆENIH ZA POSLOVNE DELATNOSTI KOMPANIJE I PREVOZA RADNE SNAGE</b>	○	○	●	●	●	●	86

	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	STRANA
	ASPEKT: OPŠTE – PRISTUP UPRAVLJANJU							80–82
13.	G4 – EN 31 UKUPNI TROŠKOVI I ULAGANJA U ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE	●	●	●	●	●	●	83
	ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA ZAŠTITOM ŽIVOTNE SREDINE							59–61
14.	G4 – EN 32 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU* * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	●	62, 63
	KATEGORIJA: DRUŠTVO – PRISTUP UPRAVLJANJU							33, 44, 59, 60, 64
	POTKATEGORIJA: PRAKSE RADA I DOSTOJANSTVEN RAD – PRISTUP UPRAVLJANJU							33–35
	ASPEKT: ZAPOSŁJAVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU							33–35
15.	G4 – LA1 UKUPAN BROJ I STOPA NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH PREMA STAROSNOJ STRUKTURI, POLU I REGIONIMA	●	●	●	●	●	●	36
16.	G4 – LA 3 C POVRATAK NA POSAO I STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA, PREMA POLU	○	●	●	●	●	●	36
	ASPEKT: BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU – PRISTUP UPRAVLJANJU							40
17.	G4 – LA 6 STOPA POVREDA, PROFESIONALNIH BOLESTI, IZGUBLJENIH DANA I IZOSTAJANJA I BROJ SMRTNIH SLUČAJEVA POVEZANIH SA NESREĆAMA NA RADU PREMA REGIJI	○	●	●	●	●	●	41
18.	G4 – LA 8 ZDRAVSTVENA I SIGURNOSNA PITANJA OBUHVAĆENA FORMALNIM SPORAZUMIMA SA SINDIKATIMA	○	●	●	●	●	●	42
	ASPEKT: OBUKE I OBRAZOVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU							38
19.	G4 – LA 9 UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	●	●	●	●	●	●	38, 39
20.	G4 – LA 10 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	○	→	→	→	→	→	38
21.	G4 – LA 11 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	●	●	●	●	●	●	38
	ASPEKT: RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI – PRISTUP UPRAVLJANJU							33, 35
22.	G4 – LA 12 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH PO KATEGORIJAMA, PREMA POLU, STAROSNOJ DOBI, PRIPADNOSTI MANJINSKIM GRUPAMA I DRUGIM POKAZATELJIMA RAZNOLIKOSTI	○	●	●	●	●	●	23, 33
	ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA PRAKSAMA RADA – PRISTUP UPRAVLJANJU							59, 60, 61
23.	G4 – LA 14 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA RADNA PRAVA* * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	●	62, 63



# GRI tabela indikatora

	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	STRANA
	<b>ASPEKT: ŽALBENI MEHANIZMI – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							35, 36
24.	G4 – LA 16 BROJ ŽALBI U VEZI SA PRAKSAMA RADA KOJE SU PODNETE, RAZMATRANE I REŠENE PUTEM FORMALNIH ŽALBENIH MECHANIZAMA* * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	●	35, 36
	<b>POTKATEGORIJA: LJUDSKA PRAVA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							33–36, 46, 56, 69, 60, 61–63
	<b>ASPEKT: INVESTICIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							45–48
25.	G4 – HR 1 PROCENAT I UKUPAN BROJ UGOVORA O ZNAČAJNIM ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU S OBTIROM NA LJUDSKA PRAVA.	○	○	●	●	●	●	46, 48
26.	G4 – HR 2 UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU VIDOVA LJUDSKIH PRAVA RELEVANTNIH ZA POSLOVNE DELATNOSTI KOMPANIJE, UKLJUČUJUĆI PROCENAT OBUČENIH ZAPOSLENIH	○	○	●	●	●	●	35
	<b>ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							59, 60, 61
27.	G4 – HR 10 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA PODVRGNUTIH ANALITIČKOM PREGLEDU U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA	○	●	●	●	●	●	62, 63
	<b>ASPEKT: ŽALBENI MECHANIZMI-PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							35, 36
28.	G4 – HR 12 BROJ ŽALBI U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA KOJE SU PODNETE, PRIHVAĆENE KAO OSNOVANE I REŠENE PUTEM FORMALNIH ŽALBENIH MECHANIZAMA	○	→	●	●	●	●	36, 56
	<b>POTKATEGORIJA: DRUŠTVENA ZAJEDNICA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							64
	<b>ASPEKT: LOKALNA ZAJEDNICA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							64
29.	G4 – SO 1 PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	●	●	●	●	●	●	64
30.	FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA	○	●	●	●	●	●	49–51
	<b>ASPEKT: ANTIKORUPCIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							28–30
31.	G4 – SO 3 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGNUTIH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	○	○	●	●	●	●	30
32.	G4 – SO 4 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOMPANIJE	○	○	●	●	●	●	30, 31
	<b>ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA UTICAJIMA NA DRUŠTVENU ZAJEDNICU – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							59, 60, 61
33.	G4 – SO 9 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA DRUŠTVO* * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	●	62, 63

	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	STRANA
	<b>POTKATEGORIJA: ODGOVORNOST ZA PROIZVOD – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							<b>44</b>
	<b>ASPEKT: OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b> (uključuje i nekadašnji indikator FS16– Inicijative za poboljšanje finansijske pismenosti prema tipu korisnika)							<b>49–51,</b> <b>56</b>
34.	<b>G4 – PR 3 VRSTA PODATAKA O PROIZVODU/USLUZI DEFINISANIH KOMPANIJSKIM PRAVILIMA I PROCEDURAMA I PROCENAT ZNAČAJNIH PROIZVODA I USLUGA PODLOŽNIH TAKVIM INFORMATIVNIM ZAHTEVIMA</b>	●	●	●	●	●	●	56
35.	<b>G4 – PR 4 UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA I DOBROVOLJNIH KODEKSA U VEZI SA PODACIMA O PROIZVODU I USLUZI I OZNAČAVANJEM, PREMA VRSTI ISHODA</b>	○	○	●	●	●	●	56
36.	<b>G4 – PR 5 PRAKSE VEZANE ZA ZADOVOLJSTVO KUPACA, UKLJUČUJUĆI REZULTATE ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA KUPACA</b>	●	●	●	●	●	●	57, 58
	<b>ASPEKT: MARKETING – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							57
37.	<b>G4 – PR 6 PRODAJA ZABRANJENIH ILI SPORNIH PROIZVODA</b>	●	●	●	●	●	●	57
	<b>ASPEKT: PRIVATNOST KLIJENATA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>							56
38.	<b>G4 – PR 8 UKUPAN BROJ OSNOVANIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU</b>	●	●	●	●	●	●	56
	<b>ASPEKTI RELEVANTNI ZA SEKTOR PREMA GRI G4 PODACIMA ZA FINANSIJSKI SEKTOR</b>							
	<b>ASPEKT: PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b> (nekadašnji indikator FS1, FS2, FS3, FS4, FS5)							<b>45–48</b>
39.	<b>FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI</b>	○	○	●	●	●	●	51
40.	<b>FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI</b>	○	○	●	●	●	●	88, 89
	<b>ASPEKT: REVIZIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b> (nekadašnji indikator FS9)							48

NIVOI ISPUNJENOSTI INDIKATORA PREMA GRI-JU

● U POTPUNOSTI ISPUNJEN

→ DELIMIČNO ISPUNJEN

○ NIJE ISPUNJEN

\* CRVENOM BOJOM SU OZNAČENI INDIKATORI IZ GRI G4 SEKTORSKOG DODATKA ZA FINANSIJSKI SEKTOR.

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

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

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

\* Prema proceni autora izveštaja.

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



# Principi Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena

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

IZVEŠTAJ OPISUJE POLITIKE I PRAKSE KOJE SE ODNOSE NA PODRŠKU OSNAŽIVANJU ŽENA I UNAPREĐENJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI U RADNOM OKRUŽENJU:		
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA VIŠEG MENADŽMENTA I ODBORA	✓	STRANA 23
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	STRANE 33, 34
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	–	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	–	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	STRANA 36
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	STRANA 36
ZAPOSŁJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	STRANE 33, 34, 38, 39
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	✓	STRANE 40, 41
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	–	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	STRANE 38, 39
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	✓	STRANE 33, 34, 35
MOGUĆNOSTI MENTORSTVA I SPONZORSTAVA ZA ŽENE	–	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	–	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	–	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODNOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	–	

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

IZVEŠTAJ OPISUJE POLITIKE I PRAKSE KOJE SE ODOSE NA PODRŠKU OSNAŽIVANJU ŽENA I UNAPREĐENJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI U ZAJEDNICI:		
KREIRANJE PROCESA UKLJUČIVANJA STEJKHOLDERA U ZAJEDNICI BEZ DISKRIMINACIJE/STEREOTIPA I OSETLJIVIH NA RODNA PITANJA	✓	STRANE 64, 65
PROCENA UTICAJA NA RODNA PITANJA ILI RAZMATRANJE UTICAJA U VEZI SA RODNIM PITANJIMA KAO DEO PROCENE UTICAJA NA DRUŠTVO I/ILI LJUDSKA PRAVA	-	
ŽENE KAO KORISNICI PROGRAMA U ZAJEDNICI	✓	STRANE 71, 73-75
INICIJATIVE U ZAJEDNICI POSEBNO USMERENE NA OSNAŽIVANJE ŽENA I DEVOJAKA	✓	STRANA 71
STRATEGIJE KOJE OSIGURAVAJU DA PROJEKTI I PROGRAMI ULAGANJA U ZAJEDNICU (UKLJUČUJUĆI EKONOMSKE, DRUŠTVENE I EKOLOŠKE) POZITIVNO UTIČU NA ŽENE I DEVOJKE	-	
STRATEGIJE KOJE OSIGURAVAJU DA PROJEKTI I PROGRAMI ULAGANJA U ZAJEDNICU (UKLJUČUJUĆI EKONOMSKE, DRUŠTVENE I EKOLOŠKE) PODRAZUMEVAJU PUNO UČEŠĆE ŽENA I DEVOJAKA	-	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	-	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	-	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	-	

IZVEŠTAJ SADRŽI ILI SE ODNOSI NA PODATKE RAZVRSTANE PREMA POLU:		
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA VIŠEG MENADŽMENTA I ODBORA	✓	STRANA 23
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	STRANE 33, 34
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	-	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	-	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	STRANA 36
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	STRANA 36
ZAPOŠLJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	STRANE 33, 34, 38, 39
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	✓	STRANE 40, 41
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	-	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	STRANE 38, 39
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	✓	STRANE 33, 34, 35
MOGUĆNOSTI MENTORSTVA I SPONZORSTAVA ZA ŽENE	-	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	-	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	-	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	-	

# BANKA – TO SU LJUDI!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2016. godinu

**Glavni i odgovorni urednik** Vladimir Todorović

**Urednik** Dragica Mujković

**Redakcija** Jelena Vasilev · Miloš Paunović ·  
Dijana Ribač · Snežana Aleksandrić

**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** 1500

**Štampa** Margo Mond

**Naslovna strana**

Volonterska akcija Beljanska bara  
Fotografija: Predrag Petković



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



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





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



