



# Banka — to su ljudi!

---

ERSTE BANK A. D. NOVI SAD /

IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2017. GODINU

---

**ERSTE**   
Bank

ISSN 2334-8585

# Sadržaj

- 4 Uvodno obraćanje (Slavko Carić)
- 6 Uvodno obraćanje (Jasna Terzić)
- 7 Kako čitati ovaj Izveštaj?
- 10 Profil kompanije
  - 10 Erste Grupa
  - 15 Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost
  - 18 Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju
- 28 Dobro korporativno upravljanje
- 43 Kako Erste Banka podržava Ciljeve održivog razvoja SDGs
- 46 Naši ljudi
- 63 Odgovorni prema klijentima
- 85 Odgovornost u lancu nabavke
- 90 Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo
- 112 Odgovorni prema životnoj sredini
- 122 O Izveštaju
- 126 GRI indeks i indikatori



# Banka — to su ljudi!

---

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2017. godinu

---





# Uvodno obraćanje

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



Drage kolege i prijatelji,

Izuzetno mi je zadovoljstvo što već treću godinu zaredom Erste Banka u Srbiji ostvaruje rekordne rezultate – u radu sa stanovništvom, privredom i preduzetnicima. Podržali smo više od 2.000 klijenata obezbeđujući stambeni prostor za njih i njihove porodice, a u radu sa privredom generisali dalji porast, naročito u poslovanju sa malim i srednjim preduzećima. Posebno smo ponosni na prvu godinu uspešne realizacije programa socijalnog bankarstva, kojim smo još jednom podsetili da nismo zaboravili svoje korene stare dva veka i da smo dosledni u svom strateškom opredeljenju da je odgovornim i održivim poslovanjem moguće postići odlične rezultate na svim poljima.

Već više od 10 godina, mi u Erste Banci smo posvećeni tome da budemo zdrava i profitabilna kompanija, doprinoseći osnaživanju ljudi u finansijskom aspektu njihovog života i širenju prosperiteta u našem regionu. Davno smo uvideli da je za održivost poslovanja potreban novi poslovni koncept, novo razumevanje tržišta i zajednica u kojima poslujemo. Iz godine u godinu, ostali smo dosledni svom identitetu, konstantno unapređujući svoje prakse uspostavljanjem jasnih strateških smernica za društveno odgovorno poslovanje. Zahvaljujući takvom pristupu, danas sa ponosom možemo da se osvrnemo na period iza nas i sa vama podelimo jedan važan jubilej – 10 godina od uspostavljanja prakse izveštavanja o održivosti.

Izveštavanje o održivosti sastavni je deo naše DOP strategije od samog početka, ali strateška posvećenost

izveštavanju o održivosti nije sama po sebi cilj. Suštinski, ona je za Erste Banku deo šireg procesa postavljanja strategije, implementacije i procene rezultata. Izveštavanje nam pored transparentne komunikacije sa svim zainteresovanim stranama omogućava i stalno ocenjivanje postignutog i revidiranje daljih koraka, u skladu sa postavljenim ciljevima. Od 2009. godine kada je objavljen naš prvi DOP izveštaj za 2008. godinu, svaki ciklus izveštavanja predstavljao je iskorak u odnosu na prethodni – pored usklađenosti sa principima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, Banka je uvela i najrelevantniju metodologiju za izveštavanje o održivosti, Global Reporting Initiative (GRI), čime je dodatno unapredila kvalitet i potpunost procesa izveštavanja.

Izveštaj koji je pred vama, dokaz je da se DOP strategija efikasno može implementirati u sve oblasti poslovanja kada se održivost posmatra kao integralni deo poslovne strategije. Na ovom planu, Banka je u prethodnoj deceniji mnogo postigla – uvela je napredne DOP prakse vezane za osnovno poslovanje, unapređujući posebno oblasti odgovornog investiranja i upravljanja socioekološkim rizicima u finansiranju; otvorila je vrata finansijskoj edukaciji i inkluziji uvođenjem posebnih linija proizvoda i usluga za određene ciljne grupe; nizom inovativnih načina doprinela je razvoju socijalnog preduzetništva i preduzetništva mladih, kao i promovisanju ljudskih prava u svim aspektima svog delovanja. DOP aspekti su uključeni u standardne kriterijume za izbor dobavljača, što nas je izdvojilo od drugih kompanija u smislu potvrde sistemskog unapređenja DOP prakse u lancu vrednosti. Od

2010. godine kada je finansiran prvi projekat obnovljivih izvora energije u Srbiji, Banka se izdvojila kao lider u kreditiranju ove vrste projekata sa uloženi 80 miliona evra i oko 50 podržanih projekata. Našim programom „Korak po korak“ koji je pokrenut 2016. godine nadograđivaćemo ono što smo već postigli na ovom polju, kako bismo povećali broj praktičnih rešenja koja će direktno uticati na život ljudi u našem regionu koji su zanezmareni. Kroz ovaj program socijalnog bankarstva u 2017. godini podržan je rast i razvoj 45 startup firmi i socijalnih preduzeća, a odobrili smo i prvi kredit organizaciji civilnog društva. Dodatno, do sada je u okviru programa više od 850 početnika u biznisu i socijalnih preduzeća iz 114 mesta širom Srbije prošlo obuke koje su im pomogle da svoje poslovanje postave na zdrave osnove, stvore nova radna mesta i izvrše pozitivan uticaj na svoju okolinu.

Ključ našeg uspeha leži u partnerstvu, u deljenju zajedničke vizije i vrednosti, kao i promovisanju pozitivnih praksi u užim poslovnim krugovima, kao i u široj zajednici. Naša Banka je aktivan član Globalnog dogovora UN-a u Srbiji od njegovog osnivanja, a učestvovala je u osnivanju mreže lidera društvene odgovornosti, Foruma za odgovorno poslovanje. Danas smo prepoznati kao partner od poverenja, lider promena i sagovornik u javnoj debati.

Naša čvrsta uverenja pomogla su nam da istrajemo i u teškim periodima finansijske i ekonomske krize, kada se još jednom pokazalo da je poverenje naših partnera, klijenata, zaposlenih i zajednice ključni preduslov za očuvanje integriteta. Stoga ovom prilikom želimo da zahvalimo svima

koji su nas pratili i podržavali na ovom putu, našim stejkholderima kojima je ovaj izveštaj namenjen. U doba digitalizacije i globalizacije, pored brojnih promena koje savremeno poslovanje donosi, Banka je uspela da ostane verna svojoj kulturi u kojoj su ljudi uvek na prvom mestu. To je ono što nas motiviše da u narednih 10 godina budemo još bolji, uspešniji, i nadamo se da ćemo našim zajedničkim naporima to i ostvariti.

Srdačno,  
Slavko Carić



# Uvodno obraćanje

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



Dragi prijatelji,

I tokom protekle godine nastavili smo da pružamo sveobuhvatnu podršku stanovništvu i privredi Srbije prilikom ostvarivanja njihovih finansijskih potreba i ciljeva. Naši principi poslovanja koji su do sada dali izuzetne rezultate podrazumevaju fokusiranje na stalno poboljšavanje usluge klijentima, te konstantno unapređivanje unutrašnje organizacije i efikasnosti. Oni će i ubuduće činiti osnovu poslovanja Banke, pored toga što smo u potpunosti posvećeni promovisanju odgovornih i etičkih poslovnih praksi u svim aspektima našeg delovanja.

U izveštaju koji je pred vama, po prvi put smo sumirali sve programe, projekte, inicijative, proizvode i usluge Banke u skladu sa definisanim Ciljevima održivog razvoja (Social Development Goals – SDGs) koji su definisani u skladu sa razvojnom agendom Ujedinjenih nacija. Ovim smo želeli da dodatno pojasnimo i bolje povežemo svoje napore sa lokalnim i međunarodnim društveno odgovornim i održivim inicijativama koje deluju u istom pravcu.

Ovim izveštajem obeležavamo jedan važan jubilej – 10 godina od strateškog uspostavljanja prvih društveno odgovornih praksi u našoj Banci i objavljivanja prvog DOP izveštaja. U skladu sa svojim strateškim prioritetima i postavljenim ciljevima, tokom ovog perioda uspešli smo da unapredimo sve oblasti o kojima izveštavamo, na praktičnom planu, kao i na planu praćenja i merenja. Dokazali smo da je balans između odgovornog i profitabilnog poslovanja moguće ostvariti, uzimajući u obzir potrebe i stavove naših zaposlenih, klijenata, partnera, kao i sugrađana iz lokalnih zajednica.



# Kako čitati ovaj izveštaj?

Već čitavu deceniju, Erste Banka je inicijator inovativnih i održivih rešenja u borbi protiv socijalne i finansijske isključenosti – posebno smo ponosni na uvođenje i integrisanje programa „Korak po korak“ u svakodnevno poslovanje po kome je Banka jedinstvena na našem tržištu, a naše ključne inicijative usmerene na lokalnu zajednicu objedinili smo u onlajn platformu Superste.net koja sada okuplja oko 55.000 aktivnih korisnika. Ulaganje u razvoj zaposlenih, kao i briga o njihovom zdravlju i bezbednosti, iz godine u godinu podižu se na viši nivo, uvažavajući ljudska i radna prava u inkluzivnom i zdravom radnom okruženju.

Globalni okvir našem delovanju i izveštavanju daju međunarodno priznati standardi održivosti – principi Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, koje Banka aktivno podržava i promovise još od 2008. godine. Banka je takođe jedna od prvih potpisnica Deklaracije o borbi protiv korupcije GDUN u Srbiji, kao i Principa osnaživanja žena, koje je inicirala i definisala Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena (UN Women).

Odgovorno poslovanje koje je duboko integrisano u sve naše poslovne delatnosti i korporativnu kulturu podstiče nas da budemo inovativni, ohrabrujemo održivi razvoj, odgovorno upravljamo rizikom u svim relevantnim aspektima održivosti, stvarajući dodatnu vrednost za sve naše stejkholdere i zajednice čiji smo deo. Nadamo se ćemo na ovom putu ostati partneri i u narednih 10 godina.

Srdačno,  
Jasna Terzić



**O**bjavlivanje Izveštaja o društveno odgovornom poslovanju za 2017. godinu predstavlja za Banku izuzetno postignuće – ovim izveštajem obeležava se deset godina od našeg prvog DOP izveštaja. Stoga je ovaj izveštaj pre svega pokazatelj čvrstih uverenja i naše istrajnosti da razvijamo društvenu odgovornost kao sastavni deo dugoročne poslovne strategije; da ulažemo u dugoročne i stabilne odnose sa svim ključnim zainteresovanim stranama, verujući da tako postizemo bolje poslovne rezultate za naše klijente i kompaniju, ali i za zajednice u kojima radimo. Iz godine u godinu, težili smo da unapređujemo svoje DOP prakse, kao i sam proces izveštavanja i da koncept društvene odgovornosti promovisemo prvenstveno na sopstvenom primeru.

Transparentno i kvalitetno izveštavanje o nefinansijskim aspektima poslovanja nastavili smo i 2017. godine, i to u prioritarnim oblastima – korporativnom upravljanju, odnosima sa klijentima, radnom okruženju, ulaganju u lokalnu zajednicu, zaštiti životne sredine, i upravljanju lancem nabavke. 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 posebno 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 42.
- *Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju*, strana 18.
- *Upravljanje održivošću i doprinos Erste Banke društvenom proizvodu*, strana 26.

## 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 63 i *„Odgovorni prema životnoj sredini“*, strana 112.
- *Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa*, strana 42.

## ZAPOSLjeni 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 46.

## 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, poslovnom filozofijom, korporativnim vrednostima i dobrim praksama upravljanja.

- *Proizvodi i usluge, zadovoljstvo klijenata i transparentna komunikacija: „Odgovorni prema klijentima“*, strana 63.
- *Poslovni rezultati, strateški pristup i korporativne vrednosti: „Profil kompanije“*, strana 10.
- *Dobro korporativno upravljanje: „Dobro korporativno upravljanje“*, strana 28.

## 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 90.
- *Inicijative za zaštitu životne sredine: „Odgovorni prema životnoj sredini“*, strana 112.
- *DOP strategija i najveći uticaji, rizici i mogućnosti u oblasti održivosti: „Strateški pristup DOP-u“*, strana 18.

## PREDSTAVNIK JAVNOG SEKTORA

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

- *Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa*, strana 42.
- *Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju*, strana 18.
- *Upravljanje održivošću i doprinos Erste Banke društvenom proizvodu*, strana 26.
- *Dobro korporativno upravljanje*, strana 28.
- *Podrška privredi: „Odgovorni prema klijentima“*, strana 63.

#### **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 10.*
- *Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa, strana 42.*
- *Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju, strana 18.*
- *Dobro korporativno upravljanje, strana 28.*

#### **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 85.*
- *Inicijative u lokalnoj zajednici: „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo”, strana 90.*

#### **PREDSTAVNIK MEDIJA**

Pogledajte kako je Banka uskladila marketinšku strategiju sa principima odgovornog poslovanja i kako je unapredila eksterne komunikacije. Dodatno, pronaći 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 63.*
- *Inicijative od značaja za zajednicu: „Odgovorni prema klijentima”, strana 63 i „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo”, strana 90.*

#### **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 90.*
- *Inicijative za zaštitu životne sredine: „Odgovorni prema životnoj sredini”, strana 112.*
- *Odgovorno finansiranje: „Odgovorni prema klijentima”, strana 63.*



# 1. Profil kompanije

## — 1.1 Erste Grupa

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

U Erste Grupi danas je zaposleno 47.400 ljudi, koji rade sa 16,5 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 16,5 miliona. Danas ona održava poziciju jedne od vodećih finansijskih institucija u Centralnoj i Istočnoj Evropi, kada je reč o broju klijenata i ukupnoj aktivni.

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

- Opslužuje 16,5 miliona klijenata
- Zapošljava 47.400 ljudi
- Posluje u 2.546 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 2017:**

- Bilansna suma: 220,7 milijardi evra
- Operativna dobit: 2.510,8 miliona evra
- Neto dobit: 1.316,2 miliona evra
- Prinos na kapital: 10,1%

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



„Godina 2017. je još jednom pokazala da naš poslovni model Banke usmerene ka pružanju usluga klijentima – fizičkim licima i privredi u Centralnoj i Istočnoj Evropi dobro funkcioniše i donosi odlične rezultate – uključujući najveću neto dobit u istoriji banke od 1,31 milijarde EUR.

Dokaz za to leži i u izuzetnom neto prilivu depozita klijenata od 13 milijardi EUR i snažnoj potražnji od preduzetnika i privatnih lica, kojima smo odobrili više od devet milijardi EUR novih kredita da bi mogli da ostvare svoje ambicije. Ovaj trend je u velikoj meri podržan rastom ekonomija u CIE, koji je bio brži od rasta u Zapadnoj Evropi, što bi trebalo da se nastavi i u 2018. godini. Pored toga, naša situacija u pogledu likvidnosti i kapitala predstavljala je čvrstu osnovu na kojoj su se bazirali rezultati za celu 2017. godinu.

Koeficijent problematičnih kredita sada iznosi četiri procenta, što je nivo koji nismo videli od perioda pre globalne finansijske krize, a naša rezervisanja po osnovu rizika su na izuzetno niskih devet baznih poena. Ne treba, međutim, zaboraviti da nam nije cilj da troškovi rizika u potpunosti nestanu. Mi postojimo da bismo preuzimali rizik – i jedino tako možemo da podržimo klijente da rastu.

S obzirom na pozitivne prognoze, smatramo da bi trebalo da naši akcionari osele pozitivne efekte ovih dobrih rezultata u 2017. i stoga ćemo im predložiti dividendu od 1,20 EUR po akciji, što predstavlja povećanje od 20 odsto u odnosu na prethodnu godinu.

Za 2018. godinu imamo dve jasne oblasti na koje ćemo se fokusirati: ulaganje u zaposlene, da bismo bili u stanju da klijentima obezbedimo najbolje savete, i širenje Georgea kao digitalne bankarske platforme broj jedan u svim zemljama u kojima poslujemo. „Naš krajnji cilj je potpuno digitalizovana banka sa najboljim menadžerom za odnose sa klijentima“, rekao je prilikom predstavljanja rezultata Andreas Trajhl, generalni direktor Erste Group, Bank AG.

**Erste Grupa dobitnik nagrade „Najbolja banka u Centralnoj i Istočnoj Evropi“ časopisa Euromoney**

- **Najbolja banka u Austriji, Češkoj Republici i Crnoj Gori**
- **Rumunska podružnica BCR dobitnik je nagrade „Najbolja transformacija banke u Centralnoj i Istočnoj Evropi“**

Erste Group Bank AG (Erste Grupa) dobitnik je nagrade „Najbolja banka u Centralnoj i Istočnoj Evropi“ za 2017. godinu, u okviru godišnje dodele nagrada za izuzetnost časopisa *Euromoney*, jedne od vodećih svetskih finansijskih publikacija, zahvaljujući izuzetnoj poziciji Banke da iskoristi mogućnosti rasta na talasu digitalne revolucije u regionu. Grupa je i dobitnik nagrada za najbolju banku u Austriji, Češkoj Republici i Crnoj Gori, dok je podružnica Grupe Banca Commerciale Romana (BCR) u Rumuniji dobitnik nagrade „Najbolja transformacija banke u Centralnoj i Istočnoj Evropi“.

Odluke o dodeli nagrada donosi komitet viših novinara časopisa *Euromoney*, po prijemu detaljnih prijava učesnika na tržištu i obimnog istraživanja o bankarskom tržištu i tržištu kapitala u regionu sprovedenog tokom cele godine. Nagrade za izuzetnost dodeljuju se u kategorijama za najbolju banku u svetu, za najbolje u klasi u svim regionima i najbolje banke u blizu sto zemalja širom sveta.

## EKSTENZIVNO PRISUSTVO U CENTRALNOJ I ISTOČNOJ EVROPI

### ČESKÁ SPORIŠTELNA A.S.

ČEŠKA  
broj filijala: 517  
broj klijenata: 4,7 miliona  
broj zaposlenih: 10.171

### ERSTE BANK DER OESTERREICHISCHEN SPARKASSEN AG, SPARKASSEN

AUSTRIJA  
broj filijala: 917  
broj klijenata: 3,6 miliona  
broj zaposlenih: 16.283

### ERSTE BANK CROATIA

HRVATSKA  
broj filijala: 153  
broj klijenata: 1,2 miliona  
broj zaposlenih: 3.201

### SLOVENSKÁ SPORITEL'ŇA, A.S.

SLOVAČKA  
broj filijala: 271  
broj klijenata: 2,2 miliona  
broj zaposlenih: 4.250

### ERSTE BANK HUNGARY ZRT.

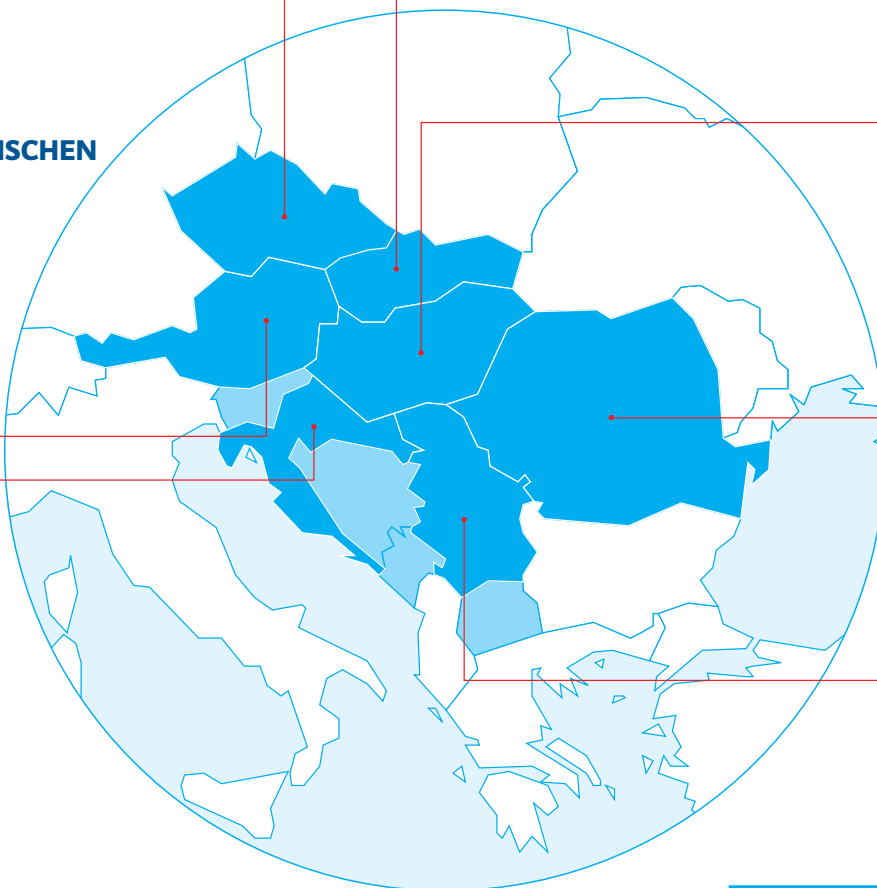
MAĐARSKA  
broj filijala: 115  
broj klijenata: 0,9 miliona  
broj zaposlenih: 3.047

### BANCA COMERCIALĂ ROMÂNĂ S.A.

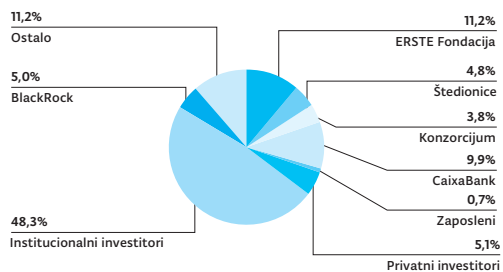
RUMUNIJA  
broj filijala: 507  
broj klijenata: 3,1 milion  
broj zaposlenih: 7.265

### ERSTE BANK A. D. NOVI SAD

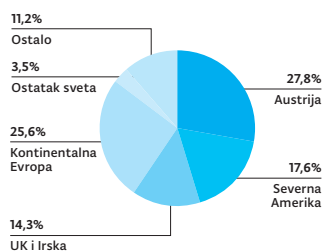
ERSTE BANK a. d. Novi Sad  
broj filijala: 85  
broj klijenata: 0,4 miliona  
broj zaposlenih: 1.075



### STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. 12. 2017. PO INVESTITORIMA



### STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. 12. 2017. PO REGIONIMA



### 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. Od 2016. godine akcije Erste Grupe uključene su i na FTSE4Good Index Series.

## Održivost u Erste kampusu

Početakom 2016. godine Erste Grupa je prešla u svoju novu centralu u Erste kampusu, u bečkom okrugu Belvedere, kako bi u modernom poslovnom kompleksu nastavila da doprinosi razvoju zaposlenih i zajednice. Na površini od 25.000 m<sup>2</sup> i sa bruto korisnom površinom od 165.000 m<sup>2</sup>, po prvi put Erste kampus na jednom mestu okuplja svih 4.500 zaposlenih Erste Grupe u Beču.

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

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







---

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

---

**E**rste Bank a. d. Novi Sad deo je Erste Bank Grupe, koja u Srbiji posluje od 2005. godine, kada je preuzela većinski deo akcija Novosadske banke, najstarije finansijske institucije u našoj zemlji, osnovane 1864. godine. Decembra 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 svojih 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. 2017):

- Opslužuje više od 391.000 klijenata
- Ima 1075 zaposlenih
- Posедуje mrežu od 85 poslovnih jedinica

### Strateški ciljevi Erste Banke:

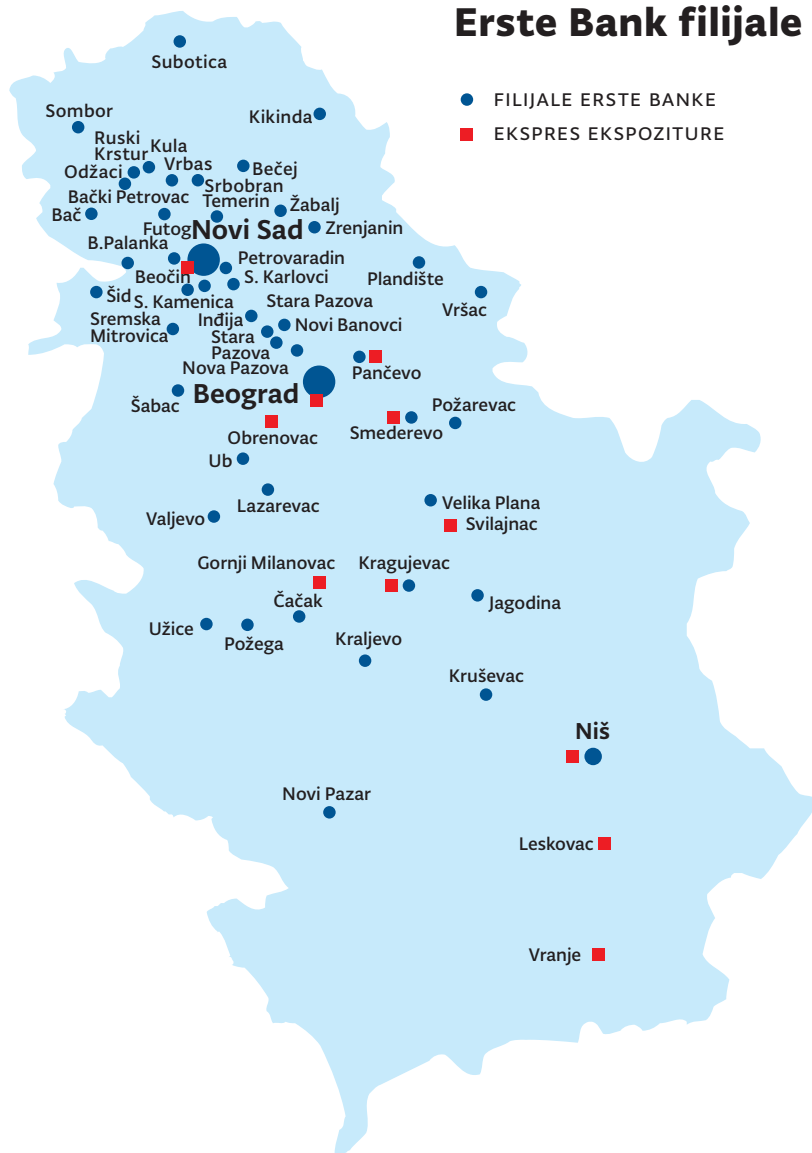
- Biti prva banka po iskustvu klijenata
- Postati prepoznat kao dugoročni partner srednje klase koja se razvija u Srbiji
- Neprestano povećavati udele na tržištu u ključnim segmentima poslovanja sa fizičkim licima i preduzetnicima
- Dalji razvoj digitalnih usluga

### Vrednosti Erste Banke:

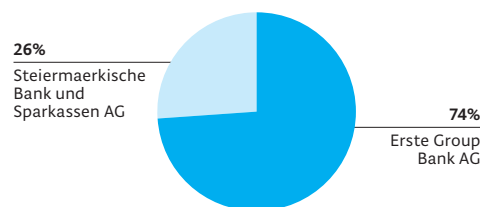
- **Podrška** – slušamo, razumemo i pomažemo
- **Odgovornost** – preuzimamo odgovornost za razvoj Banke i nas samih
- **Poverenje** – držimo datu reč i gradimo kvalitetne odnose
- **Inovativnost** – podstičemo novo i stalno unapređujemo postojeće
- **Stvaranje** – stvaramo vrednost za naše klijente,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



## Erste Bank filijale



## STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. 12. 2017. PO INVESTITORIMA



### Struktura akcionara

Akcionari Erste Bank a. d. Novi Sad su:

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

### 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 je 25% u vlasništvu Steiermaerkische Bank und Sparkassen AG, Grac, Austrija.



### Otvoren poslovni kompleks Sirius Offices u Beogradu – investicija Erste Grupe vredna 40 miliona evra

Krajem juna 2017, u prisustvu poslovnih partnera, Erste Grupa je zvanično u Beogradu otvorila poslovni kompleks Sirius Offices, koji je spreman za svoje prve korisnike. Erste Bank a. d. Novi Sad uselila se u ovu zgradu koja je postala njen novi glavni poslovni centar u Beogradu. Koncern Strabag d. o. o. Beograd, zakupom 4.000 kvadratnih metara, postao je drugi po veličini zakupac poslovnog prostora u kompleksu. Prva faza investicije iznosi 40 miliona evra, a kompleks zauzima površinu od 18.500 bruto kvadratnih metara poslovnog prostora. Osim kancelarijskih prostorija, Sirius Offices obuhvatiće i restoran, prodavnicu i 230 parking mesta.

Vodeća ideja projekta Sirius jeste ekološka održivost, pa je tako prostor izgrađen po najvišim ekološkim standardima, da 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.

### Ključni rezultati poslovanja u 2017:

- **Krediti stanovništvu i mikrokljelijentima** uvećani za 34,9% u odnosu na kraj 2016. godine i iznose 50,8 milijardi dinara; **depoziti** stanovništva i mikrokljelijentata veći za 10,9% i iznose 56,5 milijardi dinara.
- **Krediti pravnim licima** niži za 4,6% u odnosu na kraj 2016. godine i iznose 56,6 milijardi dinara; **depoziti** pravnih lica povećani za 52,8% i iznose 36,5 milijardi dinara.
- **Dobit od kamata** viša za 6,8% u odnosu na isti period 2016. godine i iznosi 6.218 miliona dinara, dok je **dobit od naknada i provizija** viša za 2,1% i iznosi 1.488 miliona dinara.
- **Neto dobit** na kraju četvrtog kvartala 2017. godine iznosi **2.632 miliona dinara**, što je za 27,5% bolji rezultat u odnosu na isti period 2016. godine.
- **Bilansna suma** uvećana je za 13,3%, sa 142,9 milijardi dinara na kraju 2016. godine na 161,9 milijardi dinara na kraju četvrtog kvartala 2017. godine.
- **Adekvatnost kapitala** iznosi 17,97%.
- **NPL** ratio na kraju četvrtog kvartala 2017. iznosi **3,2%**.

„I tokom 2017. godine dobili smo potvrdu ispravnosti poslovne politike da je moguće raditi odgovorno i postići odlične rezultate na svim poljima. Neto dobit je uvećana i iznosi 2,6 milijardi dinara, a sledi velika investicija u najmoderniji operativni sistem.

Ova godina je bila izuzetno uspešna, naročito u radu sa stanovništvom i preduzetnicima. Podržali smo više od 2.000 klijenata da obezbede stambeni prostor za sebe i svoje porodice. Programom našeg socijalnog bankarstva „Korak po korak” podržan je rast i razvoj 50 startup firmi i socijalnih preduzeća, a odobrili smo i prvi kredit organizaciji civilnog društva koja će njime multiplikovati pozitivan uticaj na zajednicu. U radu sa privredom generisali smo porast u poslovanju sa malim i srednjim preduzećima preko kredita, akreditiva i garancija, dok je kod velikih preduzeća zabeleženo nešto niže kreditiranje.

Višegodišnje uspešno poslovanje omogućilo je i donošenje važne odluke o velikom investiranju u novi informacioni sistem i sveobuhvatnu transformaciju Banke. Kako bi naši klijenti mogli u još većoj meri da iskoriste sve prednosti digitalizacije i personalizovanog pristupa, ušli smo u ciklus velikih investicija u moderan i fleksibilan operativni sistem, poslednju reč tehnologije u sferi globalnih bankarskih softvera”, izjavio je Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Bank a. d. Novi Sad prilikom predstavljanja godišnjih rezultata.

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

### 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 31 poslovna jedinica Banke prilagođene su za samostalan pristup osoba s invaliditetom. Time je 47,69% (u odnosu na 34,51% u 2016. 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.

Prilagodavanjem dve filijale u 2017. godini (filijale: Indija, Odžaci), sada ukupno 15 filijala ima taktilne površine na podu, koje osobe s oštećenjem vida jasno vode do najbližeg blagajničkog pulta i savetničkog mesta.

U 2017. godini adaptirane su dve filijale sa tri ili više blagajničkih pultova (Filijala EPC, Filijala Odžaci). Sada pet filijala ima jasno označen deo blagajničkog pulta odgovarajuće visine za rad s osobama u invalidskim kolicima. Osam filijala ima indukcionu petlju koja omogućava direktnu neometanu komunikaciju blagajnika s osobama sa slušnim aparatima novije generacije.

## — 1.3 Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju

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

Od 2009. godine, Erste Banka je, usvajanjem prve Strategije društveno odgovornog poslovanja, sistemski inkorporirala društvenu odgovornost u svoje poslovanje, što je čini jednom od prvih kompanija u Srbiji koje na strateški način pristupaju ovoj temi. Upravo ovakav pristup omogućio je Banci da iz godine u godinu unapređuje svoje DOP prakse, prateći realne tendencije iz svog okruženja i potrebe stejkholdera, i na taj način unapredi i razvije svoj sistem praćenja i merenja. Sa izuzetnim zadovoljstvom i posvećenošću Banka već 10 godina redovno izveštava o svom nefinansijskom učinku i uticajima na održivost.

Strategija je tokom prethodnih 10 godina redovno revidirana u skladu s 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.

### Postigli smo u 2017:

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

## 10 godina izveštavanja o održivosti

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

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

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



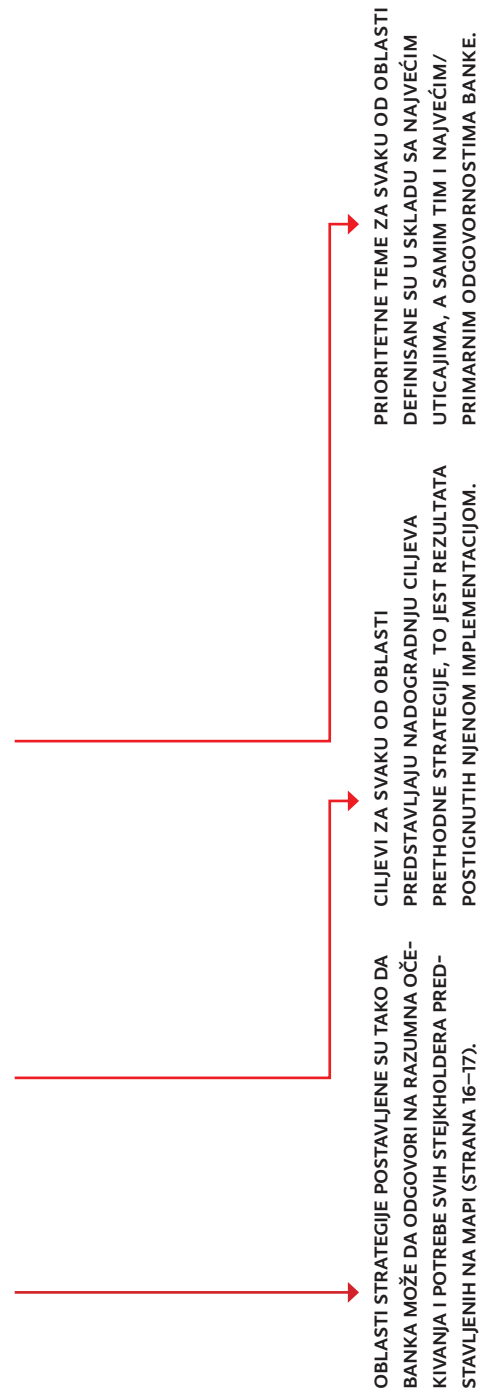
Prema usvojenoj Strategiji, okvir društveno odgovornog poslovanja Erste Banke sastoji se od oblasti, prioriternih tema, i odgovarajućih aktivnosti. Oblasti su trajni element okvira, odnosno Strategije Banke, i osim iz definicije društveno odgovornog poslovanja Banke, proizlaze iz prethodno sprovedene 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 s tim, ažuriraju se i akcioni planovi za svaku oblast.



OBLAST	CILJ	PRIORITETNE TEME	GRI STANDARDI – TEME	NIVO ZNAČAJA TEME PREMA MATRICI ERSTE GRUPE
KORPORATIVNO UPRAVLJANJE GRI 102 OPŠTI PODACI GRI 200 EKONOMSKE TEME	DALJE UNAPREĐENJE POSTOJEĆIH PRAKSI DOBROG KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA	TRANSPARENTNE PRAKSE UPRAVLJANJA	GRI 102 OPŠTI PODACI 102-18 – 102-26 102-35, 102-36 UPRAVLJANJE 102-16 VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA 102-17 MEHANIZMI ZA PRIJAVLJIVANJE NEETIČKIH I NEZAKONITIH PRAKSI	VRLO ZNAČAJNA
			GRI 102 OPŠTI PODACI 102-25 SUKOB INTERESA GRI 205 ANTIKORUPCIJA GRI 205-1 POSLOVNE JEDINICE PODVRGNUME ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE GRI 205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJI	VRLO ZNAČAJNA
			GRI 102 OPŠTI PODACI 102-12 EKSTERNE INICIJATIVE 102-13 ČLANSTVA U UDRUŽENJIMA	
ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	JOŠ ČVRŠĆE INTEGRISANJE DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI U OSNOVNO POSLOVANJE	ODGOVORNO FINANSIRANJE	GRI 102 OPŠTI PODACI 102-12 EKSTERNE INICIJATIVE 102-13 ČLANSTVA U UDRUŽENJIMA	ZNAČAJNA
			GRI 412 PROCENA PREMA KRITERIJUMIMA POVEZANIM S LJUDSKIM PRAVIMA GRI 412-3 UGOVORI O ZNAČAJNIM ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGNUMI ANALITIČKOM PREGLEDU S OBIROM NA LJUDSKA PRAVA	
ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	ODGOVORNA KOMUNIKACIJA SA KLIJENTIMA	FINANSIJSKA INKLUZIJA	GRI 417 MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA GRI 417-1 PODACI O PROIZVODU I USLUZI DEFINISANI KOMANIJSKIM PRAVILIMA I PROCEDURAMA GRI 417-2 UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA I DOBROVOLJNIH KODEKSA U VEZI SA INFORMACIJAMA I PROIZVODU I USLUZI	VRLO ZNAČAJNA
			GRI 418 PRIVATNOST KLIJENATA GRI 418-1 UKUPAN BROJ ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KLIJENATA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	VRLO ZNAČAJNA

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

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





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

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

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 122).

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

KLIJENTI	FIZIČKA LICA	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, DRUŠTVENE MREŽE
	PРАВNA LICA – MALA PREDUZEĆA I PREDUZETNICI	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, DRUŠTVENE MREŽE
	PРАВNA LICA – MALA I SREDNJA PREDUZEĆA, VELIKI KLIJENTI I JAVNI SEKTOR	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, UGOVORI
ŽIVOTNA SREDINA	/	N/A
ZAJEDNICA	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
NEPROFITNE ORGANIZACIJE	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
MEDIJI	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
DRŽAVNE INSTITUCIJE	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 strategija DOP-a za 2015. godinu, 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 izdvojili 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 direktoru Direkcije komunikacija i izvršnom direktoru Sektora marketinga i komunikacija, a oni predsedniku Izvršnog odbora Banke.

Sa ciljem sveobuhvatnog upravljanja svim uticajima našeg poslovanja, pri proceni klijenata i izboru projekata koje će Banka finansirati, izuzetna pažnja posvećuje se principima i ciljevima upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja. Pored principa i ciljeva, **Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja**, usvojena 2012. godine, u čiju je implementaciju uključeno nekoliko sektora, predviđa i radnje koje treba preduzeti sa ciljem analize i ublažavanja eventualnih negativnih uticaja. U junu 2013. godine usvojena je i **Politika odgovornog finansiranja**, 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.

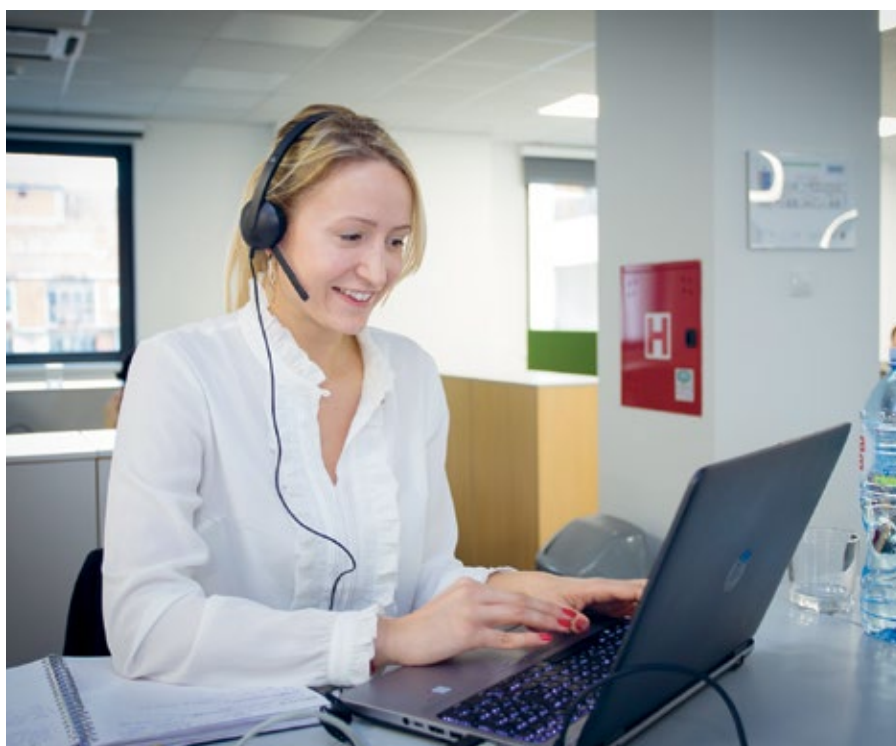
Pored težnje za stalnim smanjenjem negativnih uticaja, Banka podržava projekte koji imaju pozitivni društveni i ekološki uticaj na zajednicu i nudi proizvode koji doprinose socijalnoj inkluziji. Na ovaj način, Erste Banka je još jednom potvrdila svoje opredeljenje da doprinosi održivosti u širem društvenom 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 63–84 i 112–121.

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

Doprinos Erste Banke društvenom proizvodu:

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



## 2. Dobro korporativno upravljanje

**D**obro 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.

### KAO JEDAN OD PIONIRA DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA, BANKA JE MEĐU PRVIMA POTVRDILA SVOJE STRATEŠKO OPREDELJENJE ZA DOP

- ✓ BANKA JE AKTIVNI ČLAN GLOBALNOG DOGOVORA UN-A – GDUN U SRBIJI OD NJEGOVOG OSNIVANJA I JEDAN OD OSNIVAČA FORUMA ZA ODGOVORNO POSLOVANJE U SRBIJI
- ✓ BANKA JE BILA PIONIR U DOP IZVEŠTAVANJU KOJE GODINAMA KONTINUIRANO UNAPREĐUJE UVOĐENJEM MEĐUNARODNIH PRAVILA I STANDARDA POPUT: GDUN PRINCIPA, GRI METODOLOGIJE, CILJEVA ODRŽIVOG RAZVOJA
- ✓ BANKA JE MEĐU PRVIM KOMPANIJAMA U SRBIJI KOJE SU POTPISALE DEKLARACIJU O BORBI PROTIV KORUPCIJE KOJU JE INICIRAO GDUN I PRINCIPE OSNAŽIVANJA ŽENA, KOJE JE INICIRALA AGENCIJA UN ZA RODNU RAVNOPRAVNOST I OSNAŽIVANJE ŽENA (UN WOMAN)

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

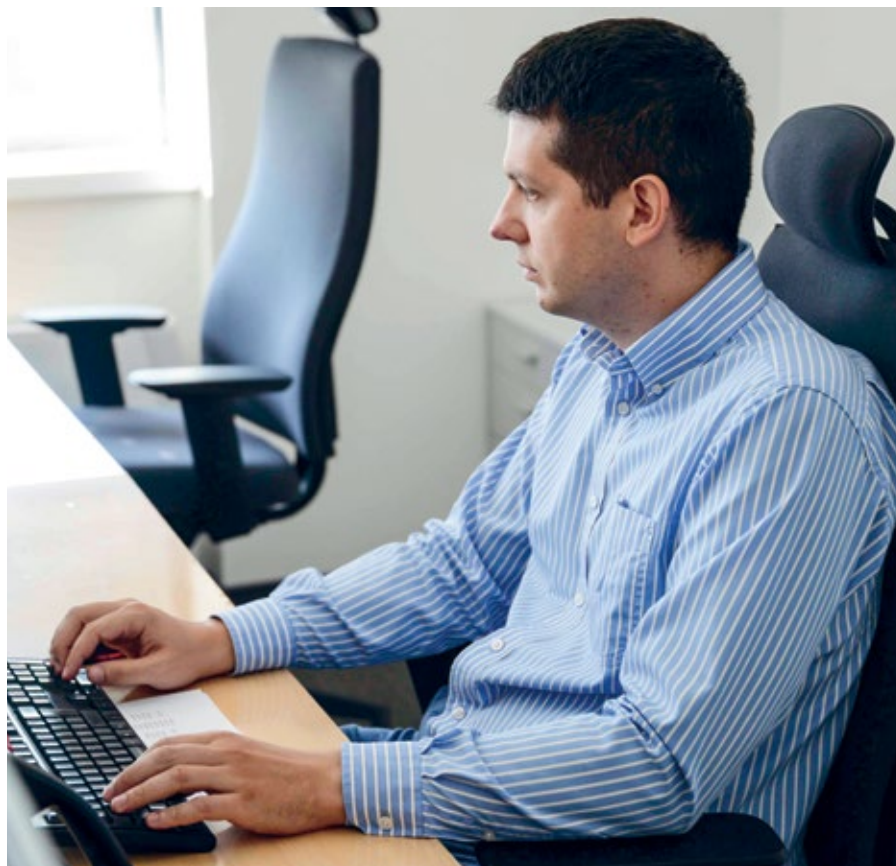
### Odnos sa regulatornim telima

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.

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



---

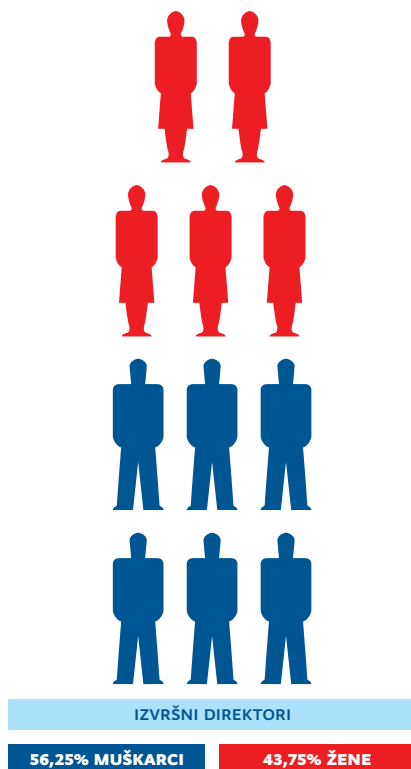
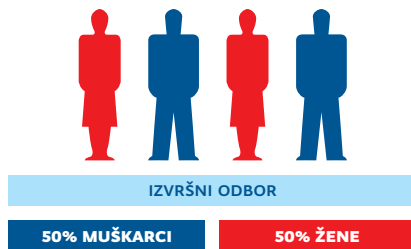
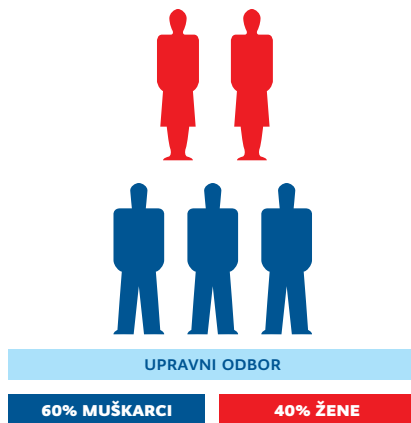
## Kodeks poslovnog ponašanja

Izvršni odbor Banke je u oktobru 2016. usvojio novi kodeks poslovnog ponašanja, čija je suština da podstiče i promoviše određeni skup vrednosti i načina ponašanja zaposlenih u Erste Banci. Kodeksom se dodatno naglašava šta Banka kao poslodavac i pružalac finansijskih usluga i proizvoda ceni i vrednuje, jasno određuju obaveze i daje osnova da zaposleni, postupajući zajednički, 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 stejkholderima.

---

## — Transparentne prakse upravljanja



### Upravni odbor Erste Banke čini pet članova:

- Gernot Mitendorfer (Gernot Mittendorfer), predsjednik Upravnog odbora
- Aleksandar Vlahović, nezavisan član Upravnog odbora
- Sava Dalbokov, član Upravnog odbora
- Suzan Tanriyar (Suzan Tanriyar), član Upravnog odbora
- Dragana Plavšić, nezavisan član Upravnog odbora

### Izvršni odbor čine četiri člana:

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

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

### Starosna struktura unutar Izvršnog odbora Banke:

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

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



07:21

  
**FREE ZONE**

User name:  
**ErsteFilijala\***

Šifra za pristup:  
**ErsteBank789**

\*Nepoželjno je da na početku poslovnog dana u vašem pretraživaču postane aktivna kartica.

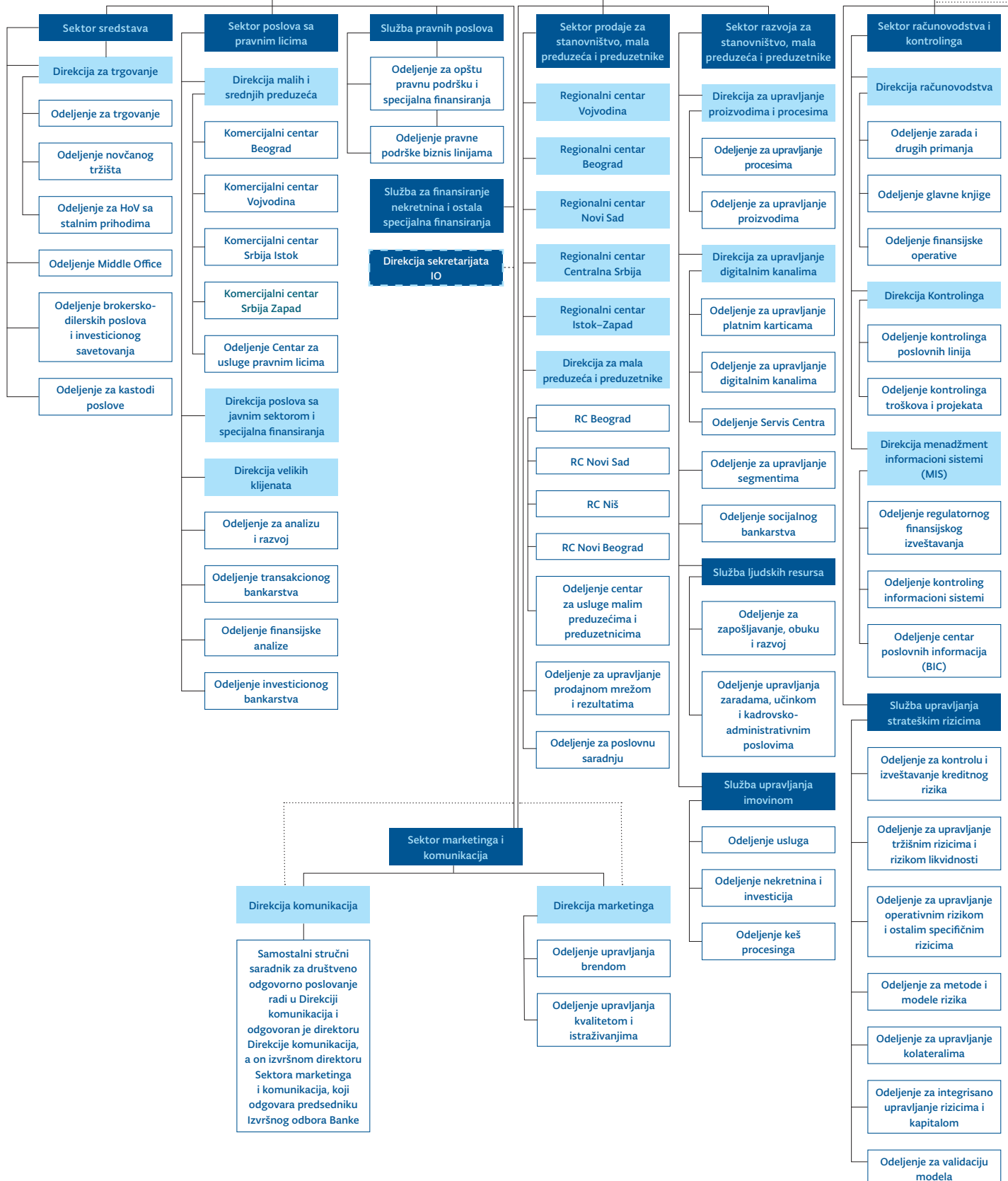
# UPRAVNI ODBOR

## IZVRŠNI ODBOR

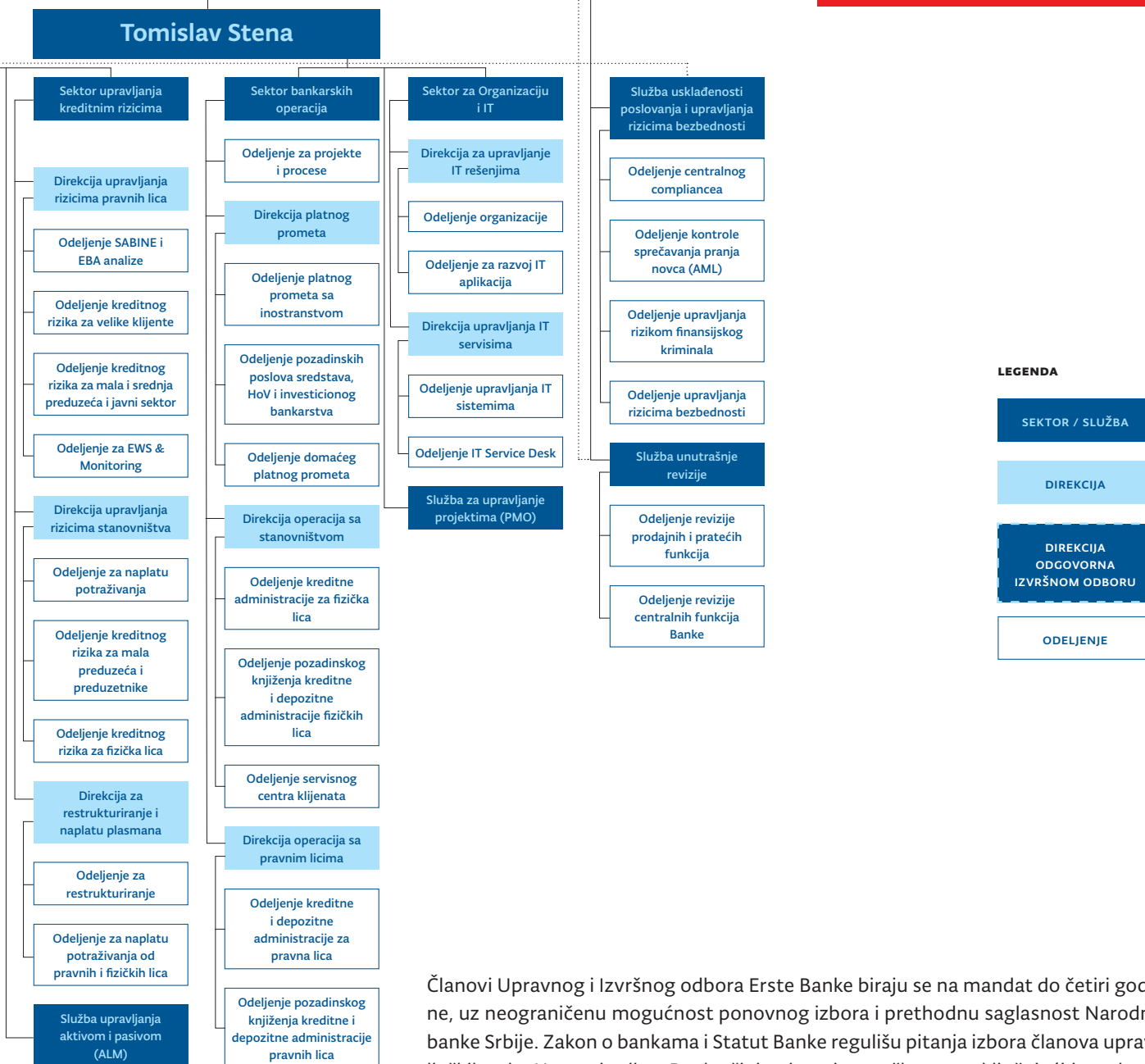
### Slavko Carić

### Jasna Terzić

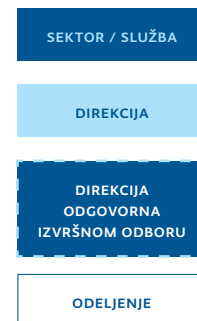
### Aleksandra Radić



**Upravljačka šema  
Erste Bank a.d. Novi Sad  
na dan 31. 12. 2017.**



**LEGENDA**



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

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

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

Kada je reč o sistemu naknada i bonusa za izvršne direktore, bonusi su definisani Politikom upravljanja učinkom i Politikom nagrađivanja. Ovim aktima pojedinačni bonusi menadžera zavise od tri kriterijuma: finansijskih rezultata Banke, profesionalnog ponašanja i izmerenih pojedinačnih rezultata. Kvalifikovanje za bonus za učinak zavisi od uticaja koji kategorija posla ima na poslovni učinak. Što je veći uticaj na ostvarenje poslovnog učinka Banke, veća je mogućnost ostvarenja bonusa. Bonus potencijali Izvršnog odbora definisani su njihovim ugovorima, a procenat bonus potencijala koji će biti isplaćen zavisi najpre od rezultata Banke, a onda i od individualnog učinka koji se procenjuje nakon završene finansijske godine na sastancima tzv. Odbora za naknade (Remuneration Committee), 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, Poslovníkom o radu Izvršnog odbora, kao i odlukama Upravnog odbora. Izvršni odbor je odgovoran za svoj rad Upravnom odboru i akcionarima Banke. Upravni odbor Banke je odgovoran Skupštini Banke, odnosno akcionarima, a njegov rad regulisan je Zakonom o bankama, Statutom Banke i Poslovníkom o radu Upravnog odbora.

---

## Kanali komunikacije između upravljačkih tela i zaposlenih

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

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

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

---

## Upravljanje rizicima i interna revizija

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

Prvu liniju odbrane od rizika u Banci čini operativni menadžment koji je istovremeno i vlasnik rizika povezanih s procesom koji pokriva i koji je odgovoran za procenu, kontrolu i ublažavanje rizika, tj. sprovođenje internih kontrola. Drugu liniju odbrane čine Risk menadžment i Compliance (AML, Fraud, Securities Compliance, Regulatory Compliance i drugi) koji pružaju podršku prvom nivou i nadgledaju implementaciju efikasnih mera za zaštitu od rizika. Treću liniju odbrane čini interna revizija koja najvišem menadžmentu pruža uveravanje o efikasnosti uspostavljenog sistema kontrola i procesa upravljanja rizicima. Prema tome, prvi i drugi nivoi odbrane u obavezi su 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/isporuke, rizik druge ugovorne strane i valutno inducirani kreditni rizik
- Riziku likvidnosti
- Kamatnom riziku
- Tržišnim rizicima, uključujući devizni rizik, cenovni rizik po osnovu dužničkih hartija od vrednosti, cenovni rizik po osnovu vlasničkih hartija od vrednosti i robni rizik
- Riziku koncentracije, koji posebno uključuje rizik izloženosti prema jednom licu ili grupi povezanih lica
- Riziku ulaganja
- Riziku zemlje
- Operativnom riziku, posebno obuhvatajući pravni rizik
- Riziku usklađenosti poslovanja (rizici sukoba interesa, reputacioni rizik, rizik prevara / finansijskog kriminala, rizici hartija od vrednosti, rizici pranja novca, rizici sankcija regulatornih tela)
- Strateškom riziku
- Rizicima bezbednosti (rizici informacione i fizičke bezbednosti, rizici kontinuiteta poslovanja)
- Drugim rizicima (makroekonomski rizik, rizik sekjuritizacije, poslovni rizik, itd.)



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 kodeksom. 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)**

Cilj našeg Programa praćenja usklađenosti poslovanja Banke jeste obezbeđivanje poverenja u našu Banku. On obuhvata sprečavanje i borbu protiv pranja novca i finansiranja terorizma, kršenja finansijskih sankcija, prevara i korupcije, a sve to u cilju očuvanja i jačanja poverenja klijenata u našu Banku i očuvanja njene dobre reputacije. 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 obelodanjujemo sve potencijalne sukobe interesa;
- vodimo striktno politike borbe protiv korupcije i podmićivanja, sprečavamo davanje i primanje mita i/ili plaćanja u cilju ubrzavanja poslovnih postupaka;
- definišemo aranžmane koje čine pravila, alati i kanali za njihovo sprovođenje i sankcionisanje, a sve u cilju obezbeđenja adekvatne sigurnosti i bezbednosti naših zaposlenih, imovine i reputacije;
- svojim klijentima, poslovnim partnerima i posetiocima obezbeđujemo prijatan i siguran ambijent;
- obezbeđujemo redovnu obuku iz oblasti kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima za svoje zaposlene;
- 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.

## Spring projekat Erste Grupe

Erste Grupa je 2012. godine počela da radi na rešenju kojim bi ispunila regulatorne zahteve koji se odnose na izveštavanje austrijske Narodne banke i Evropske centralne banke, i kojim bi unapredila upravljačku funkciju Banke. Program SPRING je uspostavljen u julu 2016. godine, a nastao je spajanjem ranijeg programa SPRING (sa snažnim fokusom na IT) i projekta Transformacije poslovanja. Ovo je jedan od najvećih projekata Erste Grupe i fokusira se na izvanredan nivo podataka, konzistentnost, efikasno izveštavanje i usklađivanje podataka.

Regulatorni zahtevi bili su važan pokretač ovog projekta, budući da Banka mora obezbediti usklađenost sa sadašnjim i budućim regulatornim zahtevima, a tome ne doprinosi velika količina podataka unutar Erste Grupe za koju se koriste različiti sistemi i različiti procesi. Nakon što je u 2016. godini uspostavljen održiv program organizacije u kojoj Poslovanje, IT i sve lokalne organizacije rade zajedno, i ostvarena prva važna prekretnica, SPRING program Grupe se u 2017. godini fokusira na dostavu i obradu podataka.

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

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

Grupni SPRING program funkcioniše kao celokupna krovna organizacija. Identični projekti sa preslikanim organizacijama uspostavljeni su za Holding, u Austriji i svih šest država. Grupni SPRING program pravi rešenja za Grupu, a lokalni subjekti Erste Grupe rade na svojim lokalnim rešenjima prema svojim potrebama. Cilj je da se izrade zajedničke baze podataka, dok Erste Grupa značajno poboljšava svoje mogućnosti čuvanja podataka i istovremeno smanjuje uticaj na poslovne procese. Ovo zahteva savršenu koordinaciju između Računovodstva, Kontrolinga, Rizika, Poslovanja i IT-a, kao i između Holdinga i država.

### **Prioriteti SPRING projekta:**

- Izvrsnost podataka je prioritet br. 1 za Erste Grupu kako bi obezbedila širu i bržu osnovu za donošenje odluka o upravljanju Bankom i obezbedila njen budući rast, kao i osnovu za pristup klijentima orijentisan ka budućnosti na osnovu inovativnih i odgovarajućih usluga i proizvoda;
- zadatak SPRING-a jeste da podatke dostavi tako da budu garantovani visok kvalitet podataka, konzistentnost unutar Erste Grupe kao i efikasan i učinkovit sistem izveštavanja. Ovo će omogućiti usklađenost sa sadašnjim i budućim regulatornim zahtevima. Doći ćemo do pouzdanih podataka koji će omogućiti Erste Grupi da pruži bolje i targetiranije usluge svojim klijentima;
- istovremeno, SPRING pravi neophodne baze alata i procesa kako bi razvio nove načine saradnje i nove i uzbudljive poslove.



## 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 prvenstveno s ciljem zaštite Banke, pa samim tim i svog radnog mesta i statusa, kao i klijenata Banke. Banka stavlja akcenat na prevenciju prevara i identifikovanje mogućih prevara pre nego što se dogode, dok iz detektovanih slučajeva izvodi zaključke radi daljeg unapređenja procesa koji bi predupredio ovakve događaje, čime se smanjuje broj 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.

## Zaštita od korupcije

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 „Politiku za sprečavanje korupcije“ i „Proceduru za realizaciju donacija i sponzorstva“, usvojene dokumente koji 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 počinioca ili sumnje na počinioca preko 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 bankarske institucije itd. Mehanizmi kojima se umanjuje ovakva vrsta sukoba interesa pre svega su analiza reputacionog rizika u vezi s 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 organizacije jedinice gde se taj sukob ne može iskazati ili se bar može kontrolisati, obuke o posledicama i važnosti prijave sumnje na počinioca, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala, obavezna primena nezavisnog tenderskog modela ocene dobavljača itd.

U 2017. godini rađena je zvanična analiza rizika od prevara, a između ostalih je analiziran rizik od korupcije. Procena rizika je urađena 31. 1. 2017. Navedena procena rizika potvrdila je pretežno nizak (samo u jednoj kategoriji blago povišen) nivo rizika korupcije za Banku, imajući u vidu spoljne faktore kao visokorizične (povišen nivo korupcije u zemlji prema oceni Transparency International – Corruption Perception Index) i unutrašnje faktore koji mitiguju rizike, to jest postojeće mere mitigacije koje značajno umanjuju spoljne rizike. Identifikovani su sledeći rizici: mito, zloupotreba ovlašćenja, falsifikovanje dokumenata, nevršenje dužnosti, narušavanje integriteta i reputacije. Povišen nivo rizika s obzirom na delatnost nosi rizik zloupotrebe ovlašćenja, ali je svakako i ovaj rizik procenjen na donjoj granici srednjeg nivoa rizika.

Takođe, zvanična procena rizika koji su u vezi sa korupcijom i faktora rizika u procenama rizika finansijskog kriminala pokazuje da ne postoje značajni rizici. Politika za sprečavanje korupcije (usvojena 2016. godine) sa nivoa smernica postala je dokument nivoa „A1”, odnosno najviši akt usvojen od Izvršnog 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. obuka Tone at the top, koja se odnosi na opšte teme povezane sa korupcijom i reputacionim rizikom. Takođe, obuke za menadžment uključuju i e-learning module, kao i posebne prezentacije za specifične pozicije. U toku 2017. godine dva izvršna direktora su prošla posebnu ciljanu obuku o antikorupciji, što je 8% najvišeg menadžmenta.



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

Tema antikorupcije sastavni je deo obuke za sve novozaposlene, koja se sprovodi jednom mesečno i obuhvata obuku o nefinansijskim rizicima, rizicima finansijskog kriminala, opštim odredbama o sukobu interesa, korupciji i reputacionom riziku. Cilj obuke je upoznavanje zaposlenih sa nultom tolerancijom, rizicima, načinima prepoznavanja, načinima prijave i eskalacije slučajeva povezanih s 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 je planirana 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 2017. godine održani su interni i eksterni treninzi koji su obuhvatili teme poput mita, korupcije, prevara, bezbednosti i zdravlja na radu. U toku 2017. obuke je prošao 131 zaposleni iz kategorije nerukovodilaca (14,62%) i 11 zaposlenih iz kategorije rukovodilaca (6,92%).

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 pak sastavni deo ugovora sa svakim klijentom, i javno su dostupni na veb-sajtu Banke, odnosno godišnjem Izveštaju 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 poslovne dogovore koji narušavaju slobodnu i fer konkurenciju i da ulaze u takve dogovore;
- ne zloupotrebjavamo svoj dominantan položaj na tržištu i obezbeđujemo da sva poslovna spajanja i povezivanja ispunjavaju sve važeće zahteve koje propisuju antimonopolski zakoni;
- ne kršimo prava trećih lica kad je reč o žigovima i pravima intelektualne svojine i štitimo sopstvena prava od potencijalne zloupotrebe od trećih lica.

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

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

Upoznavanje sa Programom uključeno je od 2013. godine u redovne obuke novozaposlenih „Dobro došli u Erste“. Obuka podrazumeva podizanje svesti o značaju teme zaštite konkurencije i upoznavanje sa štetnim posledicama u slučaju povrede propisa o zaštiti konkurencije. Tokom 2017. godine ovu obuku prošlo je ukupno 137 novozaposlenih.

U 2017. 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 kao aktivan član poslovnih i sektorskih udruženja koja su posvećena društvenoj odgovornosti, učestvuje u zajedničkim inicijativama i deli dobre prakse iz oblasti korporativnog upravljanja, ali i drugih oblasti DOP-a.

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

Principi Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija duboko su ukorenjeni u naše poslovanje, a iz godine u godinu unapređujemo naše prakse izveštavanja o napretku, koje sada uključuju i izveštavanje prema UN principima osnaživanja žena. Uz to, Banka promovira i svojim mnogobrojnim inicijativama podržava nove Ciljeve održivog razvoja Ujedinjenih nacija definisane krajem 2016. godine. Više o principima Globalnog dogovora i izveštavanju Banke pročitajte na stranama 133-135.

U 2017. Banka je, kao i svake godine, učestvovala u istraživanju o doprinosu kompanija-članica Foruma za odgovorno poslovanje zajednici, a na godišnjoj konferenciji „CSR Forum“ treći put zaredom nagrađeni smo za doprinos razvoju nefinansijskog izveštavanja, za dugogodišnje izveštavanje u skladu sa GRI smernicama. Time smo još jednom dobili potvrdu ispravnosti naše poslovne filozofije, zasnovane na uvjerenju da je moguće ostvariti profitabilnost i poslovnu stabilnost, a u isto vreme raditi odgovorno, imajući u vidu potrebe društvenog i prirodnog okruženja.

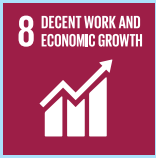
Pored toga, na svečanosti u Narodnom pozorištu u Beogradu, decembra 2017, uručene su nagrade ličnostima životnog stila, a među dobitnicima priznanja našla se i Erste Banka. Naša Banka dobila je priznanje „Kompanija poslovnog stila“ za 2017. godinu. Među ostalim dobitnicima našli su se i naši prijatelji iz magazina *LiceUlice*.





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

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

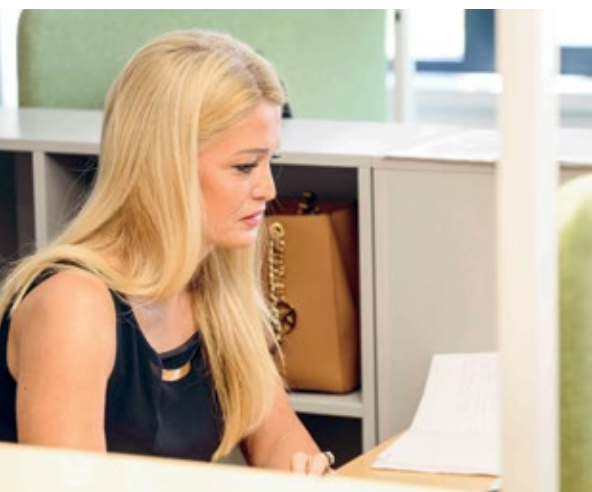
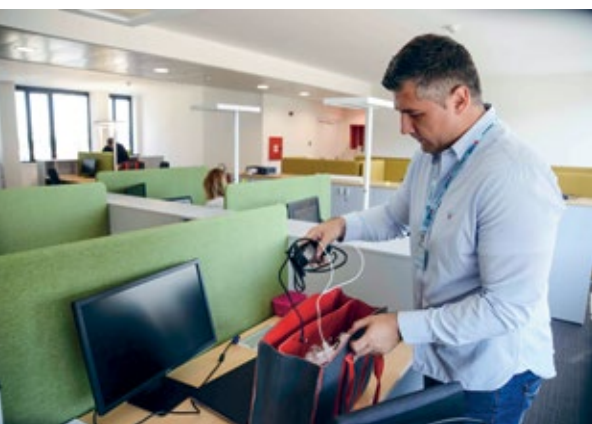
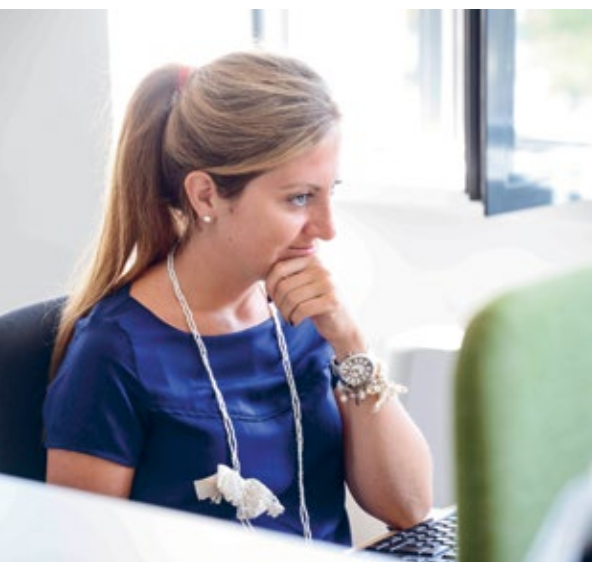
## — Kako Erste Banka podržava nove Ciljeve održivog razvoja (SDGs)

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

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

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

# Naši ljudi



**J**oš od svog osnivanja, Erste Banka je prepoznala brigu o zaposlenima kao ključni preduslov za ostvarenje svojih ciljeva, kao i za održivost poslovanja. Zadovoljstvo i motivacija zaposlenih, ulaganje u njihov stalni razvoj i napredovanje postali su deo strateškog pristupa ovoj temi, a sve aktivnosti temelje se na apsolutnom poštovanju njihovih prava i potreba. Negujemo transparentnu komunikaciju i odnos poštovanja prema našim zaposlenima, kako bismo privukli i zadržali talentovane i posvećene ljude i bili prepoznati kao kompanija koja pruža zdravo radno okruženje.

## NAŠI LJUDI, NAŠA SNAGA

- ✓ SINDIKALNA ORGANIZACIJA ERSTE BANKE USPEŠNO DELUJE VEĆ 12 GODINA, A POSTOJI I ANTIMOBING SAVETOVALIŠTE
- ✓ SOLIDARNOST NA DELU: FOND SOLIDARNOSTI NAMENJEN SVIM ZAPOSLENIMA KOJI GODIŠNJE POMOGNE OKO 100 ZAPOSLENIH U RAZNIM TEŠKIM ŽIVOTNIM SITUACIJAMA DO SADA JE POMOGAO ZAPOSLENE SA PREKO 32,34 MILIONA DINARA KOJI SU ZAJEDNIČKI SKUPILI ZAPOSLENI, SINDIKAT I POSLODAVAC; BLAGAJNIČKI FOND SOLIDARNOSTI KOJI POSTOJI TEK DVE GODINE, ALI GA PODRŽAVA VEĆ PREKO 300 ZAPOSLENIH, DO SADA JE POMOGAO 19 BLAGAJNIKA ZA POKRIVANJE MANJKA OD OKO 220.000 DINARA
- ✓ OD 2013. OKO 70% ZAPOSLENIH GODIŠNJE ISKORISTI BESPLATNE PREVENTIVNE SISTEMATSKE PREGLEDE, KOJE ORGANIZUJE POSLODAVAC
- ✓ POŠTUJUĆI ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI, U RAZVOJ I EDUKACIJU ZAPOSLENIH DO SADA JE UKUPNO ULOŽENO 269 MILIONA DINARA

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



- Politika upravljanja učinkom
- Politika diverziteta i inkluzije
- Strategija ljudskih resursa
- Strategija komunikacija
- Pravilnik o bezbednosti i zaštiti zdravlja na radu
- Kolektivni ugovor

U 2017. godini, u Banci je bilo ukupno 1.075 zaposlenih, od čega je 72% žena i 28% muškaraca. Na rukovodećim pozicijama u Banci žene su zastupljene sa 54% a muškarci sa 46%. Najviši organ upravljanja Banke jeste Upravni odbor koji se sastoji od pet članova, od kojih su dve žene. Izvršni odbor Banke ima četiri člana, dva muškarca i dve žene.

Usvajanje Politike diverziteta i inkluzije obeležilo je 2017. godinu. Ova politika definiše principe diverziteta i inkluzije po kojima se Erste Banka opredelila da živi. Ona takođe daje opšte shvatanje šta diverzitet i inkluzija znače za Erste Banku i navodi uloge i odgovornosti, kao i opšte smernice o tome kako da se razvijaju, implementiraju i prilagođavaju ciljevi i strategija diverziteta i inkluzije. Erste Banka vidi diverzitet i inkluziju kao suštinski deo svoje poslovne strategije i ključ za privlačenje najboljih i najinteligentnijih talenata, koji su sposobni da ponude prave proizvode i usluge raznolikoj bazi klijenata. Do inovacija i rasta može da se dođe samo korišćenjem veština i sposobnosti pojedinaca sa širokim spektrom obrazovanja, stručnih i drugih interesovanja, radnog iskustva, životnog iskustva i kulturnih perspektiva. Osnov za pristup Erste Banka diverzitetu i inkluziji nalazi se još u osnivačkom aktu Erste Grupe iz 1819. godine, u kojem se navodi:

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

Tokom 2017. godine Erste Banka je sprovodila pozitivnu poslovnu praksu u oblasti unapređenja rodne ravnopravnosti. To je rezultiralo promenama u polnoj strukturi u ukupnom broju zaposlenih u odnosu na prethodnu 2016. godinu, kao i u promenama u polnoj strukturi u ukupnom broju na rukovodećim radnim mestima i izvršilačkim radnim mestima u odnosu na prethodnu godinu. Plan mera obuhvatio je i promene u polnoj strukturi u ukupnom broju zaposlenih upućenih na stručno usavršavanje ili obuku u 2017. godini.

Takođe, Izvršni odbor je usvojio plan mera za narednu 2018. godinu, sa ciljem da se postepenim restrukturiranjem radne snage uspostavi ravnomeran odnos polova u Banci, a u skladu sa Zakonom o ravnopravnosti polova i Pravilnikom o sadržaju i načinu dostavljanja plana mera za otklanjanje ili ublažavanje neravnomerne zastupljenosti polova i godišnjeg izveštaja o njegovom sprovođenju. One će se u najvećoj meri odnositi na uvođenje i negovanje rodno senzitivnog jezika u novim opštim aktima, u usmenoj i pisanoj komunikaciji, kao i na podizanje svesti o ovoj temi realizacijom internih treninga.

---

#### **Postigli smo u 2017:**

- ✓ Usvojena je Politika diverziteta i inkluzije
  - ✓ Potpisan novi Kolektivni ugovor
  - ✓ Sprovedene mere unapređenja rodne ravnopravnosti
  - ✓ U razvoj zaposlenih uloženo je 53 miliona dinara, sa preko 23.500 sati realizovanih obuka
  - ✓ Broj zaposlenih koji su tokom proteklih pet godina obuhvaćeni besplatnim godišnjim sistematskim pregledima dostigao je 2.830
  - ✓ Pokrenut novi onboarding program za novozaposlene
-

Promene u ukupnom broju zaposlenih prema polnoj strukturi

<b>UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2016.</b>	<b>1021</b>	<b>UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2017.</b>	<b>1075</b>
<b>ŽENE</b>	<b>722</b>	<b>ŽENE</b>	<b>773</b>
<b>MUŠKARCI</b>	<b>299</b>	<b>MUŠKARCI</b>	<b>302</b>

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

<b>UKUPAN BROJ RUKOVODEĆIH RADNIH MESTA</b>	<b>2016.</b>	<b>2017.</b>	<b>UKUPAN BROJ IZVRŠNIH RADNIH MESTA</b>	<b>2016.</b>	<b>2017.</b>
	<b>178</b>	<b>179</b>		<b>843</b>	<b>896</b>
<b>ŽENE</b>	<b>95</b>	<b>96</b>	<b>ŽENE</b>	<b>627</b>	<b>677</b>
<b>MUŠKARCI</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>MUŠKARCI</b>	<b>216</b>	<b>219</b>

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

<b>UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH UPUĆENIH NA STRUČNO USAVRŠAVANJE ILI OBUKU</b>	<b>2016.</b>	<b>2017.</b>
	<b>683</b>	<b>986</b>
<b>ŽENE</b>	<b>439</b>	<b>694</b>
<b>MUŠKARCI</b>	<b>244</b>	<b>292</b>

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

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

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

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

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

## Zabrana diskriminacije i jednake mogućnosti

Princip zabrane diskriminacije po bilo kom osnovu jeste temelj našeg pristupa odgovornosti u radnom okruženju. Transparentnost, načelo jednakih šansi, kao 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“ obuhvata i predstavljanje svih organizacionih delova Banke, kao i sadržaja Kodeksa poslovnog ponašanja. Tokom 2017. godine 137 zaposlenih pohađalo je obuku „Dobro došli u Erste“, u okviru koje je 24 sata bilo posvećeno temama povezanim s ljudskim pravima.

Budući da smatramo da proces uvođenja novozaposlenog u Banku treba da bude mnogo više od proste podrške u prvim danima rada, u toku 2017. godine i naredne godine proces je sadržajno unapređen i vremenski produžen. Sistemska podrška koju ćemo pružati novozaposlenima, u novom konceptu će trajati šest meseci, od trenutka kada osoba prihvati našu ponudu do trenutka kada se završi probni rad. U Erste Banci već sedam 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 2017. 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.

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

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPU ZAPOSLENJA	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.	
	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV
SA PUNIM RADNIM VREMENOM (PRV) ILI NEPUNIM RADNIM VREMENOM (NRV)														
NOVI SAD	450	1	309	2	426	0	435	0	457	0	425	0	440	0
BEOGRAD	262	1	278	2	264	1	271	1	286	1	250	1	267	1
OSTALO	271	3	402	0	281	0	285	0	283	0	345	0	367	0
UKUPNO	983	5	989	4	971	1	991	1	1.026	1	1.020	1	1074	1

## Onboarding u Erste Banci

Erste Banka je prepoznala da je standardizovan onboarding program za sve novozaposlene važan segment obuke i razvoja. Nove kolege prolaze kroz dvodnevni program „Dobro došli u Erste”, tokom kojeg ih kolege iz različitih organizacionih jedinica upoznaju sa funkcionisanjem svog sektora ili službe. Slušajući iskustva novih koleginica i kolega, odlučili smo da nam jedan od prioriteta u ovoj godini bude dalji rad na unapređenju onboarding programa.

Za Banku je od izuzetnog značaja da pruži sve važne informacije kako bi novozaposleni mogao što brže da počne da radi u punom kapacitetu, da obezbedi sve uslove za efikasno prilagođavanje novoj sredini i odigra aktivnu ulogu u upravljanju karijerom novozaposlenog. Od 2018. godine uvodi se novi koncept, Erste Buddy – osoba iz Banke na koju se oslanja proces onboardinga novozaposlenog. Uloga Erste Buddyja jeste da u prvim danima pomaže novozaposlenom da se na najefikasniji način snađe na novom radnom mestu.

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

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

### Prednosti kvalitetnog onboarding programa

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

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

### ONBOARDING PROGRAM

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

✓ **54%** veća produktivnost

✓ **50%** veći stepen zadržavanja



## Novi Kolektivni ugovor

Novi Kolektivni ugovor, kao odraz kvalitetne saradnje Sindikata i Banke, potpisan je 2017. godine. Sve oblasti odnosa prema zaposlenima regulisane su ovim dokumentom, od zasnivanja radnog odnosa pojedinca, njegovih prava i obaveza, preko usavršavanja, bezbednosti i zdravlja. Svim 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.

Erste Banka obezbeđuje zaposlenima sledeće beneficije:

- 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 po osnovu provedenih godina rada
- Poslodavac može zaposlenom da obezbedi jubilarnu nagradu i povodom obeležavanja drugog bitnog događaja kod poslodavca
- Porodiljsko odsustvo sa zagantovanom dinamikom isplate zarada i povratkom na radno mesto



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

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

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

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

## Interne komunikacije

Negovanje otvorene i dvosmerne komunikacije, kao i kreiranje prostora za rađanje 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 krovnim dokumentom, Strategijom komunikacija usvojenom za period 2017–2019. godina.

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

Na internom portalu Banke pored mnoštva informacija i mogućnosti za interakciju sa kolegama, nalazi se i platforma Berza ideja. Ova platforma omogućava svim zaposlenima da predlože svoje ideje za unapređenje efikasnosti poslovanja, bilo inoviranjem postojećih procedura i procesa, ili uvođenjem potpuno novih rešenja. U toku 2017. godine na Berzi ideja predložena je čak 51 nova ideja za inovacije poslovanja, od kojih je sa simboličnim novčanim nagradama nagrađeno čak osam. Sve nagrađene, kao i ostale pristigle ideje, transparentne su i dostupne preko Portala. Pored

unapređenja samog poslovanja, Berza ideja doprinosi razvoju klime inovativnosti i najbolji je način da svi zaposleni osete da mogu da menjaju interno okruženje, procese, proizvode i usluge, a u skladu s potrebama klijenata i organizacije u kojoj rade.

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

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

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

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

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

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





---

## — Razvoj i usavršavanje zaposlenih

---

Erste Banka pruža mogućnost zaposlenima da upravljaju sopstvenom karijerom i kontinuirano rade na razvoju ličnih i profesionalnih kompetencija. Perspektivno radno okruženje, uz stalne obuke, obrazovanje i izazovna iskustva, pomaže zaposlenima da se oblikuju u profesionalnom smislu. Nastojimo da inspirišemo sve koji rade u Banci da proaktivno učestvuju u ličnom razvoju.

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

Zaposlenima su na raspolaganju posebno osmišljene strukovne obuke, kao i program celoživotnog obrazovanja i učenja, koji zaposlenima pruža mogućnost da stiču neophodna znanja i veštine kojima povećavaju svoju ukupnu zapošljivost. Dodatno, kao deo naših napora da podstičemo mobilnost u Erste Grupi i postanemo najatraktivniji poslodavac na tržištu, nudimo zaposlenima i mogućnost da se uključe u interno tržište poslova u svih sedam zemalja.

S obzirom na to da su bankarske usluge već u velikoj meri bazirane na novim tehnologijama, kao i da će ta tendencija jačati u budućnosti, fokusirani smo na blagovremeno jačanje kapaciteta naših zaposlenih u ovoj oblasti. Naš cilj je da pružimo podršku zaposlenima da postanu aktivni učesnici digitalnog sveta, približe se klijentima koji su i sami sve aktivniji u ovoj oblasti, i da na najbolji način u svom redovnom poslu primene promene koje digitalni svet donosi. Održane radionice koncipirane po savetodavnom konceptu, dale su smernice našim direktorima kako da se na najbolji način približe stvarnim potrebama klijenata, ali i da ostanu u toku sa digitalnim trendovima i bankarstvom budućnosti. 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.

Radionice koje su organizovane za direktore u 2017. godini su:

**Digitalizacija&promena svesti zaposlenih** – sa fokusom na temu savremenog bankarstva i kanala komunikacije u digitalnom svetu.

**Ready for Advisory** – obuka namenjena direktorima filijala, sa fokusom na klijenta i njegovo sagledavanje iz ugla upravo njegovih potreba, radionica je klijentove potrebe, i kako da težimo da budemo pravi savetnici koji će brinuti o svom klijentu, stavila na primarno mesto, dok je fokus prodaje u smislu targeta ostao na drugom.

**Promenom navika do izvrsnosti** – razgovaralo se o promenama u ličnom načinu ponašanja sa ciljem da dobijemo bolje rezultate, koji vode zadovoljnijem klijentu i dugoročnoj saradnji sa njim.



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

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

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

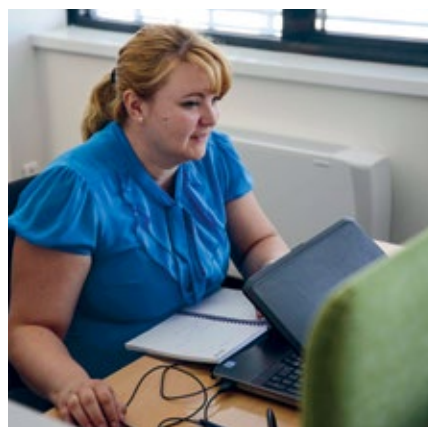
PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PREMA POLU	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
MUŠKARCI	20,95	19,24	16,7	21,1	26,49	23,7	27
ŽENE	22,23	18,38	9,6	13,5	22,30	16,96	21,06

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

Erste Grupa, kao i Erste Banka u Srbiji, poznate su kao kompanije koje prate savremene trendove, a novom platformom EMMA pokazali smo da nam je razvoj pojedinca jednako važan kao i razvoj novih tehnologija.

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

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 u prodaji MasterCard kartica nagrađene su putovanjima u neke od svetskih centara kulture i umetnosti – Milano, Pariz i Moskvu, a 2017. pobjednici četvrtog kvartala osvojili su putovanje u Njujork.



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

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

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

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

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

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

## Priznanja za najbolje kolege

### Priznanje Grupe za Miloša Zečevića

Jednom godišnje na nivou Erste Grupe održava se konferencija kojoj prisustvuju kolege iz cele ALM zajednice (Holding, zajedno sa svim članicama). Na sastanku održanom 2017. u Zagrebu, izabrane su kolege koje su svojim radom najviše doprinele razvoju poslova povezanih sa upravljanjem aktivom i pasivom u 2016.

Nominacije se odnose na eksperte, a kolege iz Holdinga (Group ALM) nominovale su kolege iz ostalih članica (Hrvatska, Srbija, Češka, Mađarska, Slovačka, Rumunija, Austrija) za koje su smatrali da su najviše doprineli razvoju ALM zajednice i da su se najviše angažovali i doprineli uspešnoj realizaciji njihovih projekata.

Za izuzetno isticanje u ALM aktivnostima i projektima, ovog puta nagradu su dobili koleginica iz Austrije i naš Miloš Zečević, sada direktor Službe upravljanja aktivom i pasivom.

### Nikola Lapčević na listi top pravnika

Kolega Nikola Lapčević, direktor Službe pravnih poslova, izabran je za GC Powerlist, za region Centralne i Istočne Evrope (inhouse General Counsel Powerlist, CEE), zahvaljujući čemu se našao na listi top pravnika u ovom regionu. Nominacija je prošle godine došla iz jedne beogradske advokatske kancelarije, navodeći Nikolinu dugu i uspešnu karijeru, imajući u vidu ne samo poslovno iskustvo u velikim finansijskim kompanijama, već i u domaćem pravnom sistemu i sudovima.

Izbor za listu najistaknutijih pravnih firmi i pravnika organizovao je jedan od dva najveća svetska časopisa i baza podataka za rangiranje pravnika – The Legal500, koji već 30 godina prati rad advokatskih kancelarija i pravnika širom sveta.



---

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

---

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

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

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

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, tako što im nudimo korisne savete za uvođenje zdravih navika u dnevnu rutinu.

---

### Naši zlatni momci

EBS futsal tim je i ove godine učestvovao u turniru „Erste Football Cup 2017 EBH“ u Budimpešti i nije nas izneverio: vratili su se sa još jednim zlatom. Pobedničku ekipu čine kolege iz Ritejla – Branislav Kuzminac, Sreten Vranić i Nenad Tadić, Compliancea – Vladimir Mičić i Slobodan J. Popović, Riska – Miloš Popov Žikelić, Marko Džogović, Borislav Vujčić i Slobodan Ilić i Maksim Dragić iz Kontrolinga. Zahvaljujući ovom trijumfu, do kraja 2017. godine očekujemo poziv za učešće na turniru na nivou Erste Grupe, kada će se takmičenju pridružiti i ostale članice, te podići kvalitet ovog sportskog događaja.



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

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

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

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

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

STOPA POVREDA	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.	
	MUŠKARCI	ŽENE	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	-	0,46
<b>BEOGRAD</b>	0,00	0,00	0,00	0,20	0,20	0,00	0,28	–	–	0,10	-	0,09
<b>OSTALO</b>	0,00	0,20	0,00	0,31	0,00	0,30	0,10	–	–	0,19	0,09	0,28
<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>	<b>0,09</b>	<b>0,83</b>

STOPA IZGUBLJENIH DANA	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.	
	MUŠKARCI	ŽENE	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	-	16,70
<b>BEOGRAD</b>	0,00	0,00	0,00	2,76	7,10	0,00	12,95	–	–	1,55	-	3,14
<b>OSTALO</b>	0,00	3,20	0,00	18,37	0,00	10,80	0,87	–	–	1,35	10,15	8,03
<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>	<b>10,15</b>	<b>27,87</b>

Već pet godina unazad zaposleni imaju mogućnost besplatnih sistematskih zdravstvenih pregleda, koje organizujemo u saradnji sa Domom zdravlja „Vizim“. Za zaposlene u gradovima u kojima posluju naše filijale i poslovni centri organizovane su mobilne ekipe koje u skladu s definisanim rasporedom dolaze na dogovorene lokacije, tako da obezbeđujemo maksimalnu pokrivenost svih zaposlenih ovom preventivnom zdravstvenom merom. Kompletan zdravstveni pregled obezbeđen zaposlenima obuhvata set preventivnih pregleda i to: osnovni lekarski pregled, kompletan nalaz biohemije, oftalmološki pregled, EKG, ultrazvuk dojki, štitne žlezde ili abdomena. Novi ciklus sistematskih pregleda 2016/2017 obuhvatio je 597 zaposlenih, čime je ukupan broj zaposlenih koji su prošli sistematske preglede u proteklih pet godine dostigao broj od 2.830.

## Sindikata Erste Banke

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

Tokom 2017. godine Sindikat je realizovao niz značajnih aktivnosti. Prve u nizu i najznačajnije aktivnosti Sindikata odnosile su se na vođenje pregovora oko sklapanja novog Kolektivnog ugovora, što je krajem godine rezultiralo njegovim potpisivanjem.

### Novim Kolektivnim ugovorom ostvarena su sledeća prava:

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

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

- sprečavanje zlostavljanja na radu (mobing)
- kolektivno osiguranje zaposlenih
- zaštita ličnih podataka
- zaštita materinstva
- posebna nega deteta



- zaštita od otkaza ugovora o radu
- zaštita osoba sa invaliditetom
- obaveštenje o privremenoj sprečenosti za rad

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

Od 2007. godine u okviru Sindikata aktivna je Komisija za kulturu, čiji je cilj da članovima Sindikata omogući povoljnosti za odlaske na kulturne manifestacije i putovanja, a zaposleni imaju mogućnost i da sami predlože aktivnosti u kojima bi voleli da učestvuju. Tokom 2017. godine organizovane su brojne aktivnosti: posete pozorišnim predstavama, izleti u saradnji sa turističkim agencijama, kao i tradicionalna podela paketića. Predstave su organizovane u Novom Sadu i Beogradu, gde smo se družili sa poznatim dečijim likovima i junacima sa kojima smo dočekali Deda Mraza. Kako smo postali mnogo „mlađi kolektiv“ broj dece zaposlenih Banke je svake godine sve veći, pa smo tako igračkama i slatkim paketićima obradovali čak 680 dece. Deo slatkih paketića donirali smo, uz igračke, i dečici u Svratištu i Dečijoj bolnici.

U toku godine pokrenut je Aktiv Crvenog krsta koji će uz saradnju sa Crvenim krstom Srbije učestvovati na organizovanju humanitarnih akcija, kao i na aktivnostima organizovanja, motivisanja i okupljanja davalaca krvi.

Takođe, u okviru socijalne podrške zaposlenima, Sindikat zajedno s Bankom već dvanaest godina vodi Fond solidarnosti „Marina Čurčić“, čiji je cilj pomoć zaposlenima koji su se našli u nepovoljnoj materijalnoj situaciji. U Fond je, u toku 2017. godine, dobrovoljnim direktnim uplatama zaposlenih i izdvajanje dela sindikalne članarine prikupljeno 632.404 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 4.938.044 dinara isplaćeno 113 različitih pomoći zaposlenima.

Prikupljena sredstva od uplata poslodavca, Sindikata i dobrovoljnih uplata zaposlenih iskorišćena su za podršku koju je koristilo 99 zaposlenih i 14 dece korisnika solidarnih stipendija. Takođe, aktiviran je i račun za humanitarnu pomoć, gde su zahvaljujući dobrovoljnim uplatama zaposlenih, prikupljena značajna sredstva za lečenje male devojčice, ćerke naše koleginice.

Sindikat namerava da i u 2018. godini bude aktivan u oblasti zaštite socijalno-ekonomskog položaja zaposlenih. Započeta je priprema novog Sindikalnog portala, a Sindikat će značajnu pažnju usmeriti i na aktiviranje novih članova.

---

## Zlatni sportisti

Veliki uspeh na promociji naše Banke postignut je osvajanjem prvog mesta u generalnom plasmanu na Sindikalnim sportskim igrama Bofosijada 2017. koje su u organizaciji našeg granskog sindikata održane na Borskom jezeru.

U konkurenciji 14 ekipa iz sedam zemalja u 10 sportskih disciplina naša ekipa, vođena najboljim kapitenom i trenerom Zoranom, iako brojčano manja, bila je srcem, voljom i jedinstvom nadmoćnija, što je doprinelo da posle više od 30 godina učestvovanja prvi put osvajanjem prve pozicije zabliztamo pravim zlatnim sjajem.

---

## Aktivno i u Grupi

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

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

---



# Odgovorni prema klijentima

**N**astojeći da na što kvalitetniji način opravda poverenje klijenata, Banka sa velikom posvećenošću pristupa kreiranju proizvoda koji su prilagođeni njihovim potrebama i željama, uz transparentnu komunikaciju i stalno uvođenje tehnoloških inovacija kao neophodnog preduslova savremenog bankarstva. Pored doslednog sprovođenja aktivnosti u oblasti odgovornog finansiranja, Erste Banka razvojem socijalnog bankarstva i inkluzivnih finansijskih proizvoda, kao i ulaganjem u finansijsko opismenjavanje građana, na strateški način pruža podršku ekonomskom osnaživanju društva i pojedinaca.

## OD PODRŠKE POJEDINAČNIM USPEŠNIM PREDUZETNIČKIM PRIČAMA DO SOCIJALNE BANKE INTEGRISANE U REDOVNO POSLOVANJE BANKE

- ✓ BANKA JE PRVI PAKET USLUGA ZA NEPROFITNE ORGANIZACIJE KREIRALA JOŠ 2009, A PRVI SOFT KREDIT OD 10.000 EVRA ZA SOCIJALNO PREDUZEĆE REALIZOVAN JE 2011.
- ✓ DUG JE PUT BIO OD SUPERSTEPSA – PRVOG SVEOBUHVAATNOG PROGRAMA ZA MLADE PREDUZETNIKE, U OKVIRU BIZNIS MLADIH SRBIJE, DO PROGRAMA KORAK PO KORAK – SVEOBUHVAATNE LINIJE PROIZVODA I USLUGA, UZ MENTORSKI PROGRAM BANKE, ČIJIM JE LANSIRANJEM BANKA POSTALA PRVA NA TRŽIŠTU KOJA PRUŽA OVAKVU VRSTU PODRŠKE SOCIJALNOM PREDUZETNIŠTVU I STARTAPOVIMA
- ✓ U PRVOJ GODINI POSLOVANJA, KROZ SOCIJALNU BANKU JE FINANSIRANO 45 STARTAPOVA, A TO JE OTVORILO 38 NOVIH RADNIH MESTA
- ✓ 47,69% SVIH NAŠIH POSLOVNIH OBJEKATA PRISTUPAČNO JE OSOBAMA S INVALIDITETOM

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



## Postigli smo u 2017:

- ✓ Pokrenut je program „Korak po korak” za finansiranje i podršku početnika u biznisu i socijalnih preduzeća
- ✓ Preko socijalne banke finansirano je 45 startapova, a to je otvorilo 38 novih radnih mesta
- ✓ Indeks zadovoljstva klijenata za 2017. iznosi 92,3%

---

## — 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 definisanim 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 kreditni i reputacioni rizik koji može nastati usled neadekvatnog upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja, kako sa stanovišta same Banke (direktno) tako i sa stanovišta investicija Banke, tj. klijenata sa kojima Banka radi (indirektno). Politika sadrži principe i ciljeve upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja i utiče na izbor klijenata, odnosno projekata koje Banka finansira, ali i na radnje koje treba preduzeti s ciljem dalje analize i ublažavanja eventualnih negativnih uticaja.

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

- Direkcija komunikacija, u okviru Sektora marketinga i komunikacija, bavi se izveštavanjem i sveobuhvatnim praćenjem ovog pitanja na nivou Banke;
- Sektor upravljanja kreditnim rizicima reguliše procenu kreditnog rizika i upravljanje ovim rizikom sa aspekta uticaja na životnu sredinu i socijalno okruženje;
- Služba usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti (Compliance);
- Služba upravljanja imovinom bavi se upravljanjem imovinom, tako da se umanje štetni uticaji na životnu sredinu i 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 prodaje za stanovništvo, mala preduzeća i preduzetnike;
- Služba upravljanja aktivom i pasivom zvanično preko ugovora uspostavlja odnose sa međunarodnim finansijskim institucijama (MFI), prati korišćenje sredstava iz odobrenih kreditnih linija i snosi odgovornost za komunikaciju sa MFI;
- Služba ljudskih resursa.

Rezultati svih ovih postupaka mogu biti odbijanje saradnje sa klijentima za koje se zbog njihove delatnosti ili nekog drugog parametra procenjuje da mogu imati izuzetno nepovoljan uticaj na 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 monitorin- ga pomenutih rizika.

Saradnici za rad sa klijentima (Relationship Managers – RLM) dužni su da prate is- punjenost ugovornih klauzula od klijenta u skladu sa kreditnom odlukom i ugovor- om i da najmanje jednom godišnje prilikom Godišnjeg reodobrenja (Annual Review) provere poštovanje ugovornih klauzula od klijenta. Kontrola se može vršiti i češće, ako postoji opravdan razlog. Ona može biti inicirana od saradnika za rad sa klijen- tima 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 kli- jenata, 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, po- punjavaju upitnik propisan Politikom zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, koji sadrži pitanja u vezi sa:

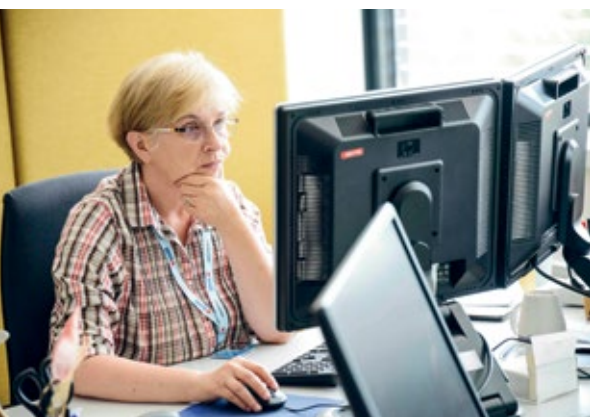
- Poslovanjem u skladu sa nacionalnom i međunarodnom zakonskom regulativom, povezanom sa zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja;
- Uticaje sirovina, poluproizvoda i gotovih proizvoda kompanije na životnu sredinu i socijalno okruženje;
- Pretnje za vodu, zemlju, vazduh i/ili populaciju u blizini lokacija na kojima se po- slovanje kompanije odvija;
- Kvalitetno upravljanje otpadom i energetsom 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 mikroklijente, risk menadžer procenjuje rizike u vezi s društvenim i eko- loškim 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, raz- vijen je prvi set principa koji se odnose na energetske sektor (nafta i gas, uljni pesak, biogoriva, tečni ugalj, termalne elektrane, nuklearne elektrane) i na sektor indu- strije odbrane/oružja, kao i na stav Banke u vezi sa finansiranjem političkih partija.





Politika reguliše kreditni i reputacioni rizik koji može 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 u nadležnosti je tri poslovne funkcije uz jaku podršku funkcije pravnih poslova:

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

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

Primer koji se najčešće koristi na obukama iz primene Politike pojašnjava važnost jasnog razlikovanja procene klijenta i konkretnog zahteva za finansiranje bez obzira na njegovu osnovnu delatnost. To znači sledeće: ukoliko kompanija A, koja se bavi preradom nafte i kategoriše se kao zagađivač okoline, traži sredstva od Banke, pre finalne odluke važno je razmotriti za šta se traže sredstva. Ako je podnet zahtev za finansiranje kupovine i instalaciju značajnih sistema za prečišćavanje i izolaciju toksičnih materija koje su nusprodukt proizvodnje, Banka 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 2017. godini obuka je održana 24 puta.

U 2017. godini ispunjenost uslova u skladu sa Politikom odgovornog finansiranja sprovedena je za 13 klijenata, u ukupno 61 slučaju pojedinačnih zahteva klijenata. Nije bilo slučajeva odustajanja od saradnje.

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

U skladu sa Politikom upravljanja opštim i pojedinačnim aktima Erste Bank a. d. Novi Sad, interna akta Banke moraju biti predmet provere najmanje jednom godišnje. Ažuriranje internih akata je u nadležnosti vlasnika dokumenta koji prilikom provere uzimaju u obzir izmene propisa, organizacione promene, promene metodologije i dr. Služba kontrole usklađenosti poslovanja Banke sa propisima vodi računa o samom procesu usaglašavanja, zvaničnog usvajanja i blagovremenog revidiranja dokumenata. Služba unutrašnje revizije vrši ocenu primene internih akata u procesima koji su predmet revizije u skladu sa usvojenim Godišnjim planom i Programom za pojedinačne revizije. Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja važila je u 2017. godini u istoj formi kao i prethodne godine, dok je Politika odgovornog finansiranja unapređena u skladu sa potrebama poslovanja u oktobru 2017.

U oblasti zaštite životne sredine, Erste Banka je godinama unazad jedan od lidera kada je reč o ulaganjima u projekte energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije, i prepoznata je kao pravi partner svim kompanijama koje su zainteresovane za započinjanje ili razvijanje ovakvih projekata (više o ovim inicijativama čitajte u poglavlju „Odgovorni prema životnoj sredini“, strane 112–121).

## Finansijska inkluzija

Imajući u vidu nezavidan položaj određenih segmenata društva, kao što su startup firme koje nemaju pristup finansijskom kapitalu, kao i više od 10.000 organizacija civilnog društva koje ne mogu da dobiju novčanu podršku zbog poslovnih modela baziranih na grantovima i projektnom finansiranju, Erste Banka je nastojala da na inovativan način doprinese razvoju preduzetništva kao osnovnog stuba razvoja i perspektive naše nacionalne ekonomije. Pored kreiranja inovativnih programa podrške i inkluzivnih finansijskih proizvoda, nastojimo i da posvećenim radom na unapređenju finansijske pismenosti stvorimo preduslove za bolju ekonomsku održivost čitavog društva.





## Program „Korak po korak”

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

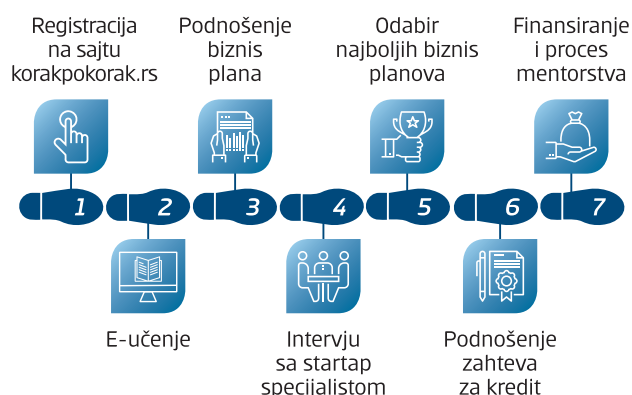
**Erste Banka u Srbiji je krajem 2016. godine pokrenula program „Korak po korak”, a njemu je prethodilo bogato iskustvo stečeno preko programa Superstep** – sveobuhvatnog programa edukacije i podrške mladim preduzetnicima koji je realizovan u periodu od 2010. do 2015, a koji je od 2011. bio deo programa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

## Sveobuhvatna podrška

Ciljevi programa „Korak po korak” jesu stvaranje novih održivih biznisa, povećanje zaposlenosti, pružanje finansijske i mentorske podrške, i predstavljaju opredeljenje Banke da razvija i podržava odgovorne i održive programe koji doprinose pozitivnim promenama u društvu.

Startovanjem programa u 2016. godini implementirana je sveobuhvatna podrška startup firmama koje posluju kraće od dve godine i socijalnim preduzećima bez obzira na njihovu istoriju poslovanja. U 2017. godini krenuli smo sa podrškom nevladinim organizacijama, a u završnoj fazi u 2018. godini planiramo da podržimo i fizička lica koja imaju primanja niža od zvaničnog minimuma, tačnije žive u riziku od siromaštva.

Koraci programa su:



## Uslovi programa

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

Preduslovi za učešće u programu:

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

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

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

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

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



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

## Rezultati u 2017.

Tokom 2017. godine kroz socijalnu banku plasirani su krediti u vrednosti od **400.000 evra**. Iako volumeni ovih kredita nisu previše veliki (1,3%), u narednom periodu se očekuje njihov značajniji rast u okviru mikro-portfolija Banke.



Dodatne informacije o programu:

- Kreditni portfolio programa „Korak po korak“ iznosi 4,7 miliona evra, namenjenih za približno 850 srpskih mikropreduzeća, koja će moći da imaju koristi od kredita po atraktivnim uslovima, bez obezbeđivanja dodatnih garancija. Portfolio je rezultat ugovora o garancijama koji je Erste Banka potpisala sa Evropskim investicionim fondom (EIF) krajem 2016. godine, u okviru EU Programa za zapošljavanje i socijalnu inovaciju (EaSI). Reč je o prvoj garanciji Evropskog investicionog fonda za startap kompanije u Srbiji.
- 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.



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



---

## — **Finansijska pismenost**

---

Kao odgovorna finansijska institucija, Banka ozbiljno shvata problematiku finansijskog opismenjavanja i inkluzije i pristupa joj strateški i proaktivno. Verujući da finansijski pismeno društvo može da donosi bolje finansijske odluke i korake važno joj je da svi njeni klijenti, potencijalni klijenti, kao i društvo u najširem smislu te reči budu informisani i edukovani na ovom polju. Stoga se Banka opredelila da temi finansijskog opismenjavanja pristupi na nekoliko načina:

- Pokretanjem programa „Korak po korak”, kao retko sveobuhvatnog programa edukacije i pružanja višeslojne podrške startup firmama, socijalnim preduzećima, organizacijama civilnog društva i pojedincima u riziku od siromaštva;
- Pružanjem direktne podrške postojećim socijalnim preduzećima različitim vidovima mentorstva, savetovanja, otkupa proizvoda, podrške promociji i sl;
- Učešćem i podrškom programima, konferencijama i manifestacijama koje promovišu preduzetništvo, samozapošljavanje, samoodrživost.

### **Finansijska pismenost kroz program „Korak po korak”**

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

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

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

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

Pored edukacije u okviru programa „Korak po korak”, Banka već nekoliko godina radi na poboljšanju finansijske pismenosti svojih klijenata, ali i šire zajednice – preko svoje mreže, sponzorskim aktivnostima, učestvovanjem u radnim grupama i ekspertskim volontiranjem. 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 2017. godini pružala informacije preko svih zvaničnih profila Banke na društvenim mrežama, objavljivanjem saveta o pravilnom upravljanju finansijama,

rezultata istraživanja o finansijskim navikama stanovništva i drugih korisnih informacija o finansijskim trendovima, proizvodima i pogodnostima za klijente.

Već tradicionalno Banka pruža intenzivnu podršku socijalnim preduzećima: kako otkupom njihovih proizvoda i usluga, tako savetodavnom i mentorskom podrškom u oblasti razvoja biznis ideja i planova, odnosa sa javnošću i marketinga i sl., organizovanjem prodajnih bazara u prostorima Banke, itd.

Tradicionalno smo podržali i aktivno učestvovali u konferencijama poput: *wwvrsac: Živi lokalno – radi globalno!*, *Webiz i sl.*, na kojima su bile zastupljene teme preduzetništva, onlajn komunikacija i promocije, finansijske edukacije u smislu bankarstva onlajn i sl.

Preko našeg programa donacija Superste, pored pomoći u razvoju ideje za pokretanje zajednice, učesnici su dobili i znanja o budžetiranju i pravljenju finansijskog plana na radionici koju su održali stručnjaci iz Fondacije Trag.

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

Organizovan je i tradicionalni Božićni bazar u prostorijama Banke, na kom su svoje proizvode prodavali: ŠOSO „Milan Petrović“, SOFI kozmetika i Omladinski centar Vega s „Koba Yagi“ edukativnim programom za decu.

Tokom 2017. godine posebna pažnja posvećena je edukaciji najmlađih, te smo u našim filijalama u Žablju, Novom Sadu i Bečeju ugodili nekoliko grupa dece iz vrtića i osnovne škole, kako bismo im na licu mesta i što slikovitije pokazali kako je to raditi u banci. Bilo je reči o kreditima, kamati, čuvanju vrednih stvari u sefovima, ali se mališanima najviše svidela priča o platnim karticama, pa su bili oduševljeni kada su dobili svoje prve kartice sa likom Medvedice i Mede Štede – čuvenih maskota Erste Banke.

Takođe, Radmila Božidar, naša koleginica iz Odeljenja za upravljanje digitalnim kanalima, bila je gost na redovnom predavanju na Univerzitetu Singidunum u Novom Sadu, gde je studentima predstavila svoj karijerni put i približila im kako promene u bankarskom sektoru oblikuju poslove u banci. Radmila je imala priliku da učestvuje i na događaju „Bankarski službenik“ u Narodnoj banci Srbije, zajedno sa profesorima sa nekoliko univerziteta u Srbiji.

Studenti master programa na Fakultetu organizacionih nauka prisustvovali su predavanju naše koleginice Jelene Vasilev, iz Direkcije komunikacija, koja je govorila na temu integrisanih poslovnih komunikacija. Jelena je učestvovala i na predavanju u okviru programa Social Impact Award, koji je održan na Ekonomskom fakultetu u





Beogradu. Sreten Vranić, menadžer programa „Korak po korak“, na Privrednom forumu mladih radio je sa 60 mladih preduzetnika u okviru programa „Obuka za mlade preduzetnike“, gde im je predstavio životni ciklus preduzeća. U okviru tog događaja bio je i član žirija za izbor najboljih biznis ideja.

Više o programima finansijskog opismenjavanja pročitajte u poglavlju „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo“, strane 90–111.

## **Inkluzivni proizvodi i usluge za najstarije sugrađane**

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

U 2017. godini plasirano je 3.778 kredita penzionerima u visini od 1.187.151.889 dinara, odnosno krediti plasirani penzionerima čine 8,28% u odnosu na volumen plasiranih kredita ili 12,93% u odnosu na broj partija u ukupno plasiranim dinarskim gotovinskim kreditima i kreditima za refinansiranje.

## Nova kreditna linija za mlade

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

### Štedne navike u Srbiji

Polovina građana Srbije štedi, a mesečno sačuvaju u proseku 4.621 dinar, pokazalo je poslednje istraživanje Erste Grupe o štednim navikama i stavovima u našoj zemlji. Mesečna ušteda je tako nešto veća no prošle godine, za 406 dinara. Ispitanici su naveli da najčešće mogu da uštede do dve hiljade dinara, njih približno trećina, dok više od 12.000 sačuva pet odsto anketiranih.

Štednja je važna za 71 odsto građana, a najznačajnija je starijima od 50 godina. Iako su mesečna ušteđevina i zadovoljstvo sačuvanim novcem viši nego u 2016, i dalje 44 odsto štediša nije zadovoljno iznosom koji stave sa strane (10 odsto manje nego lane), dok njih 29 procenata jeste.

Glavni motiv za čuvanje novca u Srbiji i dalje je stvaranje finansijskih rezervi za hitne slučajeve, i to za približno dve trećine građana, dok skoro četvrtina njih štedi da bi se finansijski obezbedila i mogla sebi da priušti negu u starosti. U odnosu na prošlu godinu, 18 odsto više građana štedi za kupovinu – 37 procenata kako bi sebi moglo „nešto da priušti“, dok približno trećina to čini zbog troškova renoviranja, a 28 odsto za odmore i putovanja.

Za savet u vezi sa štednjom ili ulaganjem novca, po 44 procenta ispitanika se obraća porodici i prijateljima s jedne, i bankama s druge strane. Skoro trećina kaže da im savet nije potreban i da „sami znaju najbolje“. Informacije i savete na internetu i u medijima traži 12 odsto anketiranih.

U našoj zemlji se i dalje najčešće štedi u gotovini, kod kuće ili u sefu. Od 2013, međutim, broj keš štediša se kontinuirano smanjuje, sa 48 na sadašnjih 30 procenata. Istovremeno, broj onih koji ne štede se povećava, sa 36 u 2013. na 50 odsto u ovoj godini.

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 u septembru na uzorku od 500 ispitanika koji predstavljaju štedno sposobnu populaciju stariju od 15 godina. Osim u našoj zemlji, isto ispitivanje sprovedeno je i u Austriji, Češkoj Republici, Slovačkoj, Mađarskoj, Rumuniji i Hrvatskoj.



## Podrška preduzetništvu

Upravljanje sopstvenom kompanijom, bilo da je ona mlada ili već dugo opstaje na tržištu i pored brojnih izazova koji se pred nju stavljaju, nije lak zadatak. Upravo u ovakvim uslovima raste značaj poverenja i međusobnog razumevanja između klijenta i banke, dok uprošćavanje i ubrzavanje procedura potrebnih za dobijanje kredita i ponuda posebno osmišljenih kreditnih linija može biti dragocena prednost kojom će se banka izdvojiti u odnosu na konkurente. Osim toga, važnost preduzetništva, posebno malih i srednjih preduzeća za ekonomski razvoj Centralne i Istočne Evrope, izuzetno je velika.

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

U skladu sa postavljenim principima i ciljevima, tokom 2017. godine intenzivirane su aktivnosti na poboljšanju usluga za MSP klijente, dok se najznačajnija novina ogleda u uspostavljanju saradnje između Risk i Corporate sektora Banke.

Nakon dizajniranja posebne aplikacije za obavljanje transakcija i uspostavljanja Local Investment Committeea za sve transakcije veće od milion evra, članovi dva sektora počeli su sa zajedničkim odlascima kod klijenata. Unapređenje kvaliteta i agilnosti usluge u vidu direktnog učešća i pomoći u strukturiranju kompleksnih transakcija, ali i davanja konkretnih predloga u strateškom pristupu klijentu, povoljno su uticali na zadovoljstvo klijenata Banke, ali i doneli izuzetne rezultate:

- Povećanje produkcije za oko 30%
- Rast bankarskih garancija od preko 70%
- Zanimljiv broj odbijenih transakcija i novih nenaplativih potraživanja
- Upola manji Time to Yes (vreme kreiranja kreditne aplikacije i odobrenja plasmata) koji sada iznosi 7 dana, što je Erste Bank Srbija svrstalo u sam vrh Erste Grupe.

Erste Banka se i 2017. sa zadovoljstvom uključila u Vladin program podrške malim i srednjim preduzećima kojim se finansirala nabavka

- 1) nove proizvodne opreme i/ili mašina;
- 2) transportno-manipulativnih sredstava uključenih u proces proizvodnje i unutrašnjeg transporta;
- 3) novih delova, specijalizovanih alata za mašine ili drugih kapitalnih dobara.

Ovaj program je namenjen pravnim licima registrovanim u APR-u kao privredna društva ili zadruge, koja su razvrstana na mikro i mala pravna lica u skladu sa Zakonom o računovodstvu (Službeni glasnik RS, broj 62/13) prema finansijskim izveštajima za 2015. godinu, kao i preduzetnicima registrovanim u APR-u.

Ovi privredni subjekti mogli su ostvariti pravo na dodelu bespovratnih sredstava u iznosu od 25% vrednosti investicije. Osnovne karakteristike programa su:

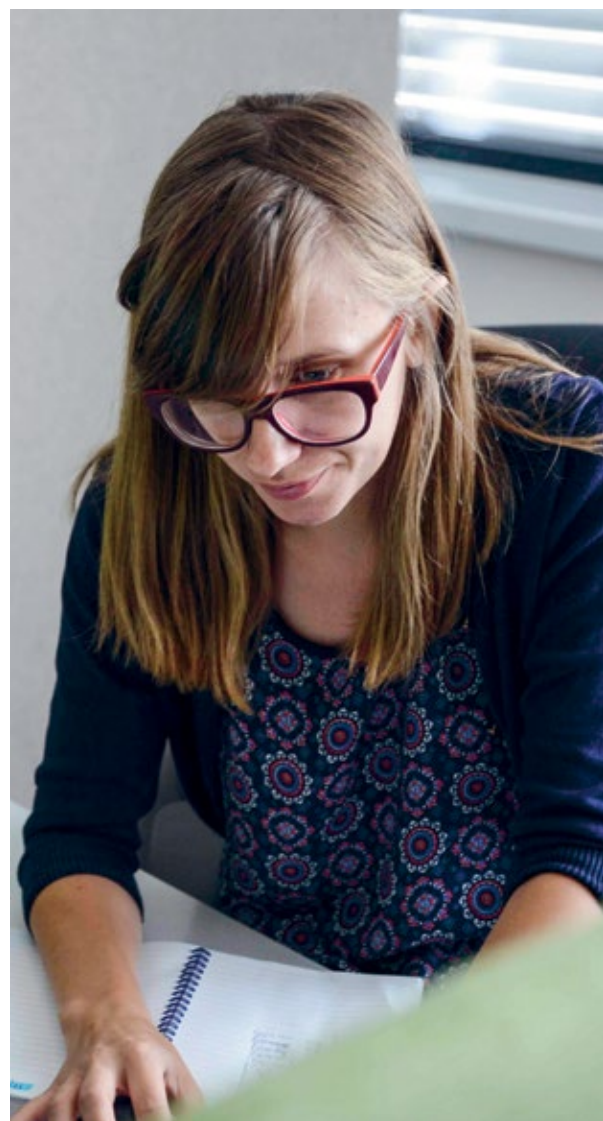
- Fiksna kamatna stopa u evrima 2,99%, fiksna kamatna stopa u dinarima 6,45%, dok je promenljiva kamatna stopa u dinarima iznosila 1,85%+3M Belibor
- Bez naknade za odobrenje ili prevremenu otplatu
- Ročnost kredita: 18, 24, 36, 48 i 60 meseci uz grejs period od šest meseci.

## Podrška razvoju socijalnog preduzetništva

Misiju da bankarstvo učini dostupnim za sve slojeve stanovništva, a ne samo za najbogatije, Prva austrijska štedionica (Erste oesterreichische Spar-Casse), preteča Erste Grupe, započela je još davne 1819. godine. Značaj socijalnog bankarstva nije umanjen ni dva veka kasnije, kao ni posvećenost Banke da razvojem inovativnih programa kao što je „Korak po korak“, doprinese boljoj dostupnosti finansijskih proizvoda i usluga svim organizacijama i pojedincima kojima su oni potrebni.

Pored kreiranja inkluzivnih proizvoda, Banka nastoji i da preko programa edukacije, mentorstava, podrške ličnom i profesionalnom razvoju, na pravilan način pripremi preduzetnike da iskoriste sve prednosti poslovnog načina razmišljanja kako bi pokrenuli pozitivne promene u društvu.

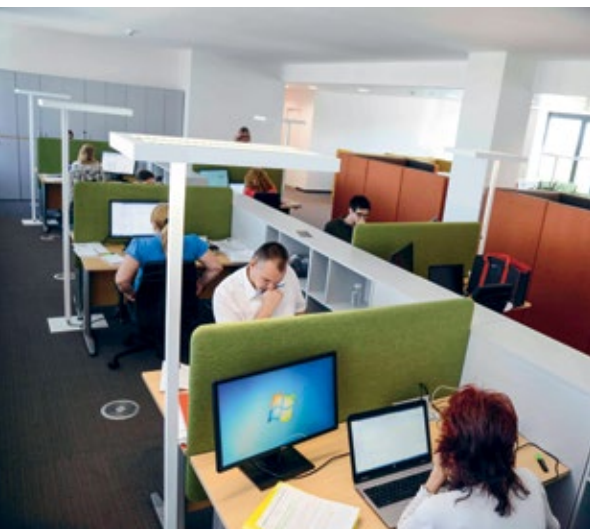
Takođe, Banka redovno poručuje proizvode od socijalnih preduzeća, što njima garantuje konstantan priliv novca, kao i egzistenciju na tržištu, a Banci kvalitetne i unikatne proizvode. U 2017. godini Banka je na ovaj način najviše sarađivala sa socijalnim preduzećima Eko Bag, Bioidea sapuni, Radni centar ŠOSO „Milan Petrović“, Super natural, a u kupovinu njihovih proizvoda uloženo je preko 600.000 dinara.



---

## — Odgovorna komunikacija sa klijentima

---



Digitalizacija i optimizacija procesa obeležili su period za nama, ali je osnovni cilj ostao isti, a to je briga o klijentima. I u 2017. godini nastavili smo sa obukama i treninzima koji su za cilj imali još uspešnije postavljanje klijenta u centar našeg poslovanja, povećali smo prodajnu efikasnost, dodatno unapredili motivaciju i edukaciju naših zaposlenih, a svi zajedno postali aktivni učesnici digitalnog sveta.

Krajem 2016. i tokom 2017. radili smo i na projektu Transformers 2, osmišljenom za **unapređenje procesa otvaranja računa pravnih lica uključujući i dodatne proizvode** (VBE kartice i elektronska banka).

Jedan od glavnih ciljeva nam je bio unapređenje i pojednostavljenje procesa, uključujući kompletnu dokumentaciju koja se koristi prilikom otvaranja računa. Takođe smo radili na unapređenju kontrolnih tačaka u cilju zaštite od prevarnih radnji kao i na povećanju efikasnosti praćenjem i smanjenjem procenta vraćanja predmeta na doradu i eliminisanjem nepotrebnih koraka u procesu.

Glavne uštede što se tiče dokumentacije su :

- Broj dokumenata smanjen za **18%**
- Broj polja za popunjavanje smanjen za **47%**
- Broj polja za čekiranje smanjen za **55%**

Važno je napomenuti da smo prilikom unapređenja aplikacije Protrek koja se koristi u procesu otvaranja računa prvi put primenili Agile pristup.

Nastojeći da u što značajnijoj meri ubrza proces izrade Sabine izveštaja za mikro i korporejt klijente, Erste Banka je tokom 2017. godine završila sa implementacijom SabineGO projekta.

### **Brži izveštaji, zadovoljniji klijenti**

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

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

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

- SABINE izveštaji za mikroklijente isporučuju se istog dana (u odnosu na 2-3 dana u prethodnom periodu).





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

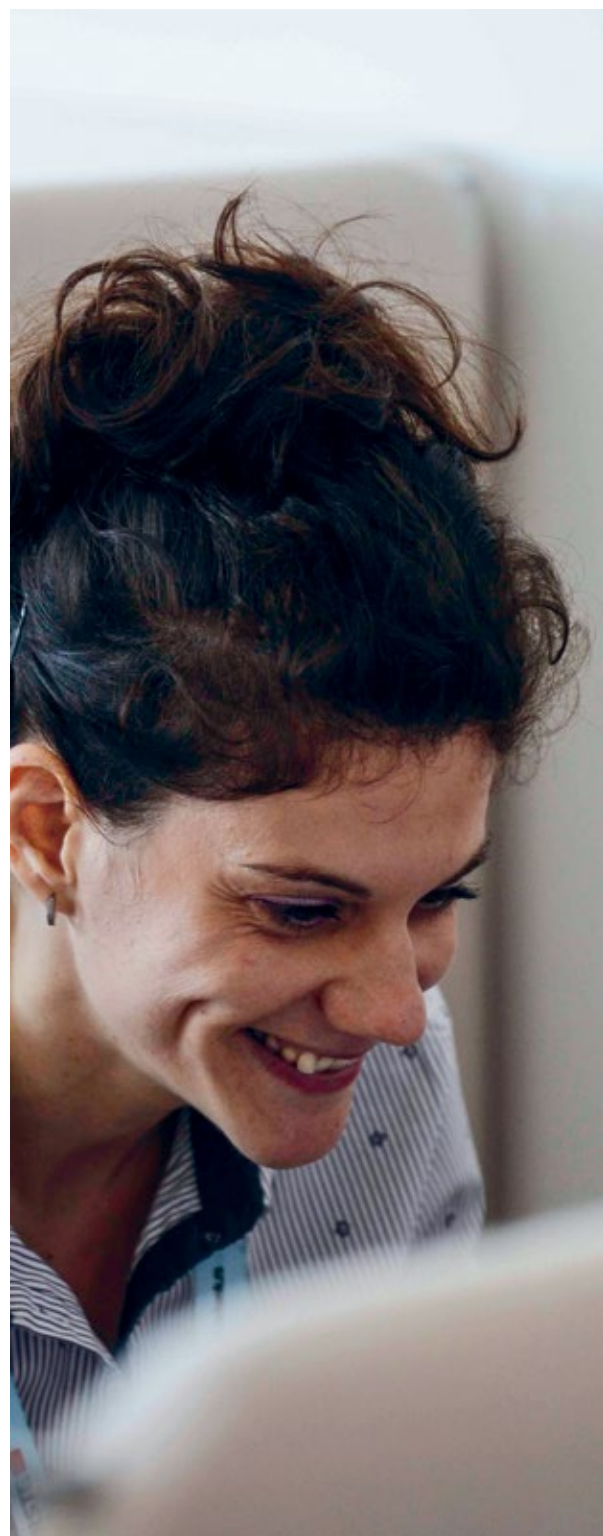
### Digital Hub – tim za promene

Prošlu godinu obeležilo je formiranje Digital Hub tima, zaposlenih koji su nosioci digitalnih promena u našoj Banci i koji duboko veruju u njenu već davno započetu digitalnu transformaciju.

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

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

Digital Hub tim je u 2017. godini radio na projektu unapređenja iskustva naših klijenata u kontaktu sa bankom preko onlajn kanala, sa posebnim akcentom na kreditima za stanovništvo i otvaranje tekućeg računa. Zahvaljujući Digital HUB-u urađen je potpuni redizajn procesa za onlajn apliciranje za kredit i otvaranje tekućih računa, kao i restrukturiranje bek ofis procesa koji prate prodaju na digitalnim kanalima. Cilj ovih promena bio je da se iskustvo klijenata podigne na najviši mogući nivo u svim tačkama kontakta sa Bankom. Klijenti su u nekoliko navrata imali priliku da testiraju proces u različitim fazama razvoja i davali su nam povratne informacije koje su odmah implementirane. Na taj način u centar su stavljeni klijent i njegovo iskustvo. Lansiranje nove platforme planirano je za 2018. godinu.



## Veb-sajt po meri klijenta

Početakom 2017. godine Erste Banka je lansirala novi sajt, dizajniran tako da na što jednostavniji i vizuelno dopadljiv način odgovori na potrebe postojećih i potencijalnih klijenata u digitalnom okruženju.

Sajt koji nosi ime Emil prilagođen je novim tehnološkim trendovima, a njegov sadržaj se u potpunosti prilagođava uređaju sa kojeg se pristupa. Izrađen je prema visokim vizuelnim standardima, sa ciljem stvaranja jedinstvenog korisničkog iskustva za sve klijente u okviru Erste Grupe.

Kreiranje menija pod nazivom „Želim“ jedan je od dobrih primera unapređenja korisničkog iskustva. Njegova osnovna svrha jeste da se prepoznavanjem potreba klijenata skрати vreme potrebno da se dođe do cilja, odnosno do potrebnih informacija. „Želim“ predstavlja „prečicu“ do ispunjenja želja korisnika (Želim sigurnu budućnost za svoju porodicu; želim uvek dostupan novac; želim život sa minimumom rizika...).

Polazeći od potreba zastupljenih u pomenutoj sekciji sajta, korisnike na sajtu očekuje logična, intuitivna navigacija. Jezik je blizak korisnicima, bez suvišnih formulacija, ali sa svim relevantnim podacima na osnovu kojih se može doneti odluka u vezi sa određenim proizvodom ili uslugom.

Zanimljive brojke:

- Na projektu je učestvovalo više od 50 naših kolega u raznim fazama: na početku u osmišljavanju novog sadržaja, na radionicama, a najviše je bilo uključeno u fazi testiranja;
- Primetan je uticaj novog sajta na prodaju: u prvom mesecu posle lansiranja Emila broj tekućih računa koji su otvoreni onlajn povećao se za 70% u odnosu na prethodni mesec;
- Novi formulari pokazuju sjajne rezultate: broj kreditnih upita preko sajta povećao se 100% na dnevnom nivou u odnosu na raniji period. Dnevno se u proseku preko sajta zakaže oko sedam sastanaka sa klijentima u željenoj filijali, dok se broj klijenata koji nam postavljaju pitanja povećao 10 puta.

---

### Unapređenje iskustva korisnika optimizacijom sajta Banke

Nakon lansiranja Emila, našeg novog sajta, želeli smo da proverimo koliko je on zaista koristan, jednostavan za upotrebu, efikasan i razumljiv našim korisnicima, a sa ciljem da ustanovimo tačke za unapređenje korisničkog iskustva, kako našim klijentima tako i novim posetiocima sajta. Pored klijenata i naše kolege iz različitih organizacionih delova Banke bili su u prilici da testiraju sajt pre njegovog lansiranja.

Pored unapređenja koja mogu da se izvedu u kratkom roku, testiranjem je ukazano i na eventualne promene koje se mogu napraviti u strukturi veb-stranica, a koje zahtevaju više vremena za implementaciju i krucijalne su za unapređenje ukupnog korisničkog iskustva. Tako su na primer tokom rada na redizajnu procesa onlajn apliciranja za račune i kredite, korišćeni razni vidovi testiranja u svakoj fazi, kako bi bilo osigurano da će krajnji rezultat biti maksimalno prilagođen klijentovim potrebama.

---

## Informisanost klijenata

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

- Informacije o vrsti depozita/kredita
- Informacije o visini i promenljivosti godišnje nominalne kamatne stope
- Informacije o efektivnoj kamatnoj stopi
- Informacije o valuti u kojoj se ugovara depozit/kredit
- 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 2017. 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 gutbitkom ličnih podataka o klijentima, niti žalbe u vezi s poštovanjem ljudskih prava.

Sistem upravljanja žalbama Erste Banke uključuje Proceduru za upravljanje prigovorima i reklamacijama, Proceduru – proces podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja, i uputstvo za aplikaciju Repozza, 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 Direkcije 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 **+38160/48 48 000**
  - Skype (radnim danima od 8 do 19 h i subotom od 8 do 14 h) Skype name: **ErsteBankSerbia**
  - Erste (dostupno za sve mreže) **37783**.
  - Zvanični Facebook 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](mailto:info@erstebank.rs)
    - [dop@erstebank.rs](mailto:dop@erstebank.rs)
    - [zivotnasredina@erstebank.rs](mailto:zivotnasredina@erstebank.rs)
  - Žalbeni kanali:
    - [zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs](mailto:zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs)
    - [zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs](mailto:zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs)
    - [zalbe.preduzeca@erstebank.rs](mailto:zalbe.preduzeca@erstebank.rs)
  - Informativna brošura dostupna u svim filijalama Banke
-

## 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). Definisan je 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 istraživanje 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 (350 klijenta)
- Klijenata koji dominantno koriste Mobilno bankarstvo – proizvod mBanking u obavljanju poslova sa Bankom (400 klijenata)
- Mikroklijenata (350 klijenata) i
- SME klijenata (300 klijenata).

Klijenti ocenjuju više od 40 aspekata u saradnji s 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.



U 2017. godini ocena – index zadovoljstva na nivou Banke iznosi CSI 92,30%, odnosno prosečna ocena je 6,46 od maksimum 7. Svi planirani ciljevi su ostvareni. Generalno zadovoljstvo proizvodima i uslugama je 93% za fizička lica, 90% za mikro-klijente i 91% za pravna lica. Najviše zadovoljstvo je tekućim računom koje dostiže ocenu od 96% za fizička lica.

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

## Momenti istine – Od istraživanja do unapređenja kvaliteta usluge

Naša Banka je veoma posvećena kvalitetu usluge i zadovoljenju potreba svakog klijenta sa kojim posluje. Predano se radi na poboljšanjima u svakom aspektu poslovanja gde edukovani i informisani klijenti traže i očekuju više angažovanja od nas. Pored sopstvenih postignuća, pratimo šta radi i konkurencija, oslušujući i prateći savremene trendove turbulentnog razvoja finansijskog tržišta. Male inovacije i svakodnevna poboljšanja prave veliku razliku u poslovanju i omogućavaju sticanje konkurentne prednosti.

U 2017. godini smo radili na rešavanju usaglašenih i definisanih prioriternih momenata istine iz 2016. godine:

- **Informisanost i edukacija klijenata o elektronskim uslugama** – Najveće promene su se desile kod pojednostavljenja interfejsa našeg proizvoda mBanking i snimanja dodatnih video tutorijala koji će našim klijentima pomoći da se edukuju u korišćenju mBankinga, tj. omogućiti im da iskoriste njihov pun potencijal kako bi dobili sve tehnološke benefite koje Erste Banka pruža u ovom trenutku. Dodatno smo video tutorijalom pojasnili korišćenje Mtokena, prenosa između računa (unutar Banke), opciju slikaj i plati i kreiranje uzoraka za plaćanje
- **Unapređenje funkcionalnosti deviznog poslovanja – inostrani platni promet** – Glavni cilj svih akcija koje su preduzete jeste liberalizacija deviznog poslovanja, tj. olakšavanje svim klijentima Erste Banke da sa nama posluju oslobađajući ih dostavljanja dokumentacije kod svakog deviznog plaćanja, gde klijenti potpisuju Ugovor o nedostavljanju dokumentacije. To ne znači da smo ovakvim pristupom povećali rizike, već da smo dobro upoznali svoje klijente i podigli svoju odgovornost na još viši nivo od trenutne sa jedne strane, a sa druge strane smo ubrzali

i pojednostavili proces. Trenutno radimo na otklanjanju svih faktora koji nas usporavaju na tom putu (izmena procedura, starih politika, usaglašavanje sa novim zakonom o deviznom poslovanju, izmena šifarnika plaćanja, implementacija novog informacionog sistema, itd.).

### **Novi koncept filijale**

Uklanjanje fizičkih barijera između klijenata i zaposlenih Banke i menjanje uloge zaposlenih u pravcu fleksibilnije organizacije posla u okviru filijale, neke su od glavnih promena koje će uticati na to da potrebe klijenta budu zadovoljene na brži i kvalitetniji način. Takođe, usmeravanjem klijenata na digitalne kanale i samouslužnu zonu, savetnici i blagajnici imaju više vremena za obavljanje konsultantskih usluga, dok će klijenti moći da samostalno i bez nepotrebnog čekanja obavne neke od osnovnih operacija.

Novi način rada i organizacija posla po prvi put su primenjeni u novoj filijali otvorenoj u poslovnom kompleksu Sirius.

Uvedene su sledeće novine:

- Info desk za kojim će klijente dočekivati i usmeravati svi zaposleni prema dogovorenom planu
- Mesto za brzo savetovanje (uručivanje kartica i druge brze usluge do 10 minuta)
- Sala za sastanke za vođenje savetodavnih razgovora
- Samouslužna zona 24/7: Keš-in bankomat za pravna lica, Keš-out bankomat za fizička i pravna lica, Drajv-in bankomat – podizanje novca za fizička i pravna lica.

---

### **Ekspres ekspoziture**

Nakon pokretanja projekta širenja posredničke mreže (Refresh), 2016. godine je startovao i projekat Refresh 2, sa ciljem da se unaprede poslovni procesi koji se odnose na ekspres ekspoziture, kao i da se one još jače integrišu u poslovnu mrežu Banke. Projekat je nastavljen i tokom 2017. godine, pa tako danas imamo 19 ekspozitura na lokacijama koje su strateški važne za povećanje dostupnosti Banke klijentima, i fizičkim i pravnim licima.

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

---

# Odgovornost u lancu nabavke

**Š**irenje odgovornih praksi van direktnih uticaja kompanije, i posebno preuzimanje odgovornosti za uticaje koje kompanija ima preko lanca dobavljača, su godinama unazad jedna od najvažnijih tendencija u razvoju društveno odgovornog poslovanja. Imajući u vidu težnju Banke da uskladi svoje strateške prioritete sa aktuelnim društvenim kontekstom i potrebama, kao i sa globalnim tendencijama u oblasti održivosti, odgovornost u lancu dobavljača uvedena je kao nova oblast u Strategiji DOP-a za period 2015–2019. godine. Od tada je ova tema ravnopravno zastupljena u prioritetima Banke.

## KORAK DALJE – STALNO UNAPREĐENJE PRAKSI U LANCU VREDNOSTI

- ✓ DOBAVLJAČKI LANAC POSTAJE DEO STRATEŠKOG STUBA KORPORATIVNO UPRAVLJANJE JOŠ 2012, A OD 2015. ODGOVORNOST U LANCU DOBAVLJAČA POSTAJE POSEBNA STRATEŠKA PRIORITETNA TEMA BANKE
- ✓ BANKA JE MEĐU PRVIMA NA TRŽIŠTU UVELA E-AUKCIJU, ČIME JE ZNATNO UNAPREĐENA TRANSPARENTNOST PROCESA NABAVKE
- ✓ BANKA U PROSEKU GODIŠNJE USMERI OKO 95% UKUPNOG BUDŽETA ZA NABAVKE ZA PODRŠKU LOKALNIM DOBAVLJAČIMA
- ✓ UVEDENI SU DOP KRITERIJUMI ZA ANALIZU DOBAVLJAČA 2014. U STANDARDNI UPITNIK POZIVA ZA DOSTAVU PONUDA, KAO I OBAVEZNE UGOVORNE KLAUZULE U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA 2013.
- ✓ USVOJEN KODEKS PONAŠANJA ZA DOBAVLJAČE

Pokazujući izuzetno razumevanje za praćenje svojih indirektnih uticaja, ovaj aspekt je u Erste Banci prethodnih godina značajno unapređen, a razvijanjem i unapređenjem odgovornih praksi nabavke, koncept društvene odgovornosti u potpunosti je primenjen.

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 2017. godini sarađivala sa ukupno 940 dobavljača, a razmatrana je saradnja sa 144 nova dobavljača. Ukupna potrošnja za sve nabavke iznosila je 13.072.645,06 evra. U skladu sa opredeljenjem da se fokusiramo na lokalne dobavljače, čak 93,17% potrošnje bilo je usmereno na dobavljače registrovane na teritoriji Republike Srbije.

Za nabavke u Erste Banci zadužen je Erste Group Procurement (EGP), koji koordinira nabavke u svih sedam zemalja u kojima Erste Grupa posluje. Cilj EGP-a jeste da zadovolji sve potrebe različitih entiteta Erste Grupe za robom i uslugama – na vreme i u skladu 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 Procurementa, 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 s 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.

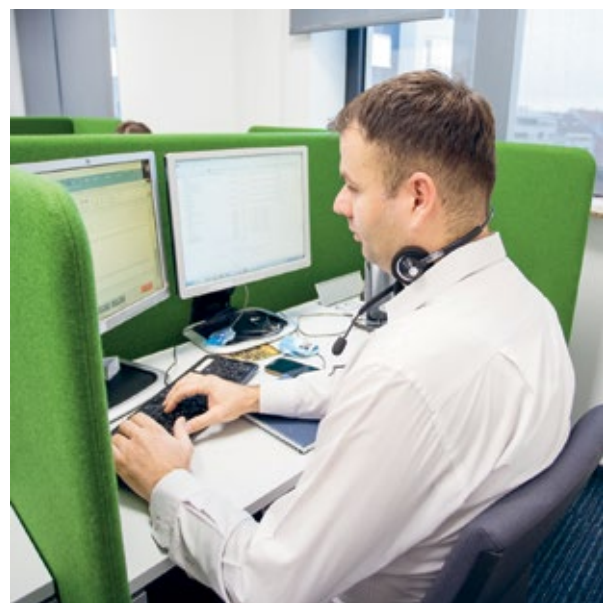
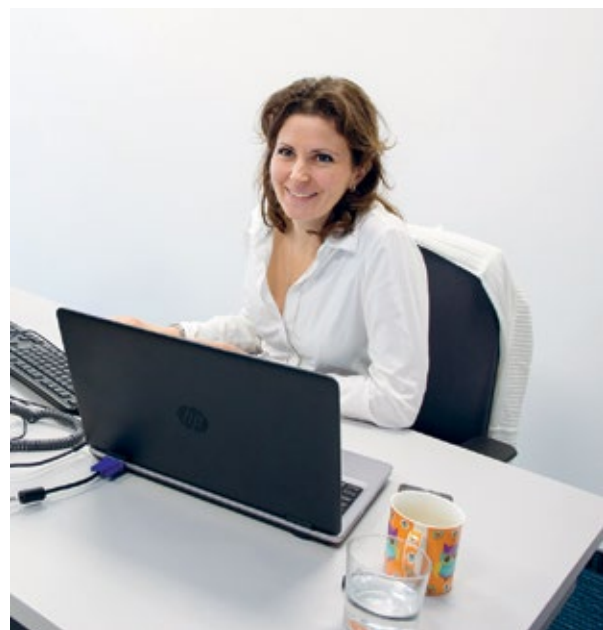
U slučaju neusklađenosti sa Kodeksom ponašanja za dobavljače, izabrani predstavnici za kontrolu usklađenosti odlučuju, ako je potrebno, o daljim merama.

## **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 sarađujemo poštuju naše standarde u domenu društvene odgovornosti. SAQ upitnik osigurava potpunu transparentnost i omogućava blagovremenu procenu i identifikaciju rizika pre potpisivanja ugovora s dobavljačima.

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



na zaštitu i poštovanje ljudskih prava zaposlenih, kao i posedovanje određenih sertifikata sastavni su deo Zahteva za dostavu ponude.

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

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

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

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

Tokom 2017. godine, Erste Banka u Srbiji razmatrala je saradnju sa ukupno 144 nova dobavljača. Od ukupno 38 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 EUR u 2017. godini, 21 dobavljač (55,26%) podvrgnut 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.



# Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo



**U**laganje u razvoj lokalnih zajednica jeste oblast u kojoj je Erste Banka izuzetno prepoznatljiva. Kako bi opravdala pruženo poverenje, Banka nastavlja sa programima partnerstava i donacija, poklanjajući posebnu pažnju razvijanju sopstvenih programa pružanja finansijske i stručne pomoći, koji na inovativan i održiv način poboljšavaju kvalitet života njenih sugrađana.

## STRATEŠKI PRISTUP POTREBAMA NAŠIH SUGRAĐANA

- ✓ BANKA JE OD POČETKA SVOG POSLOVANJA U SRBIJI DO DANAS PODRŽALA PREKO 900 PROGRAMA, PROJEKATA, MANIFESTACIJA, INICIJATIVA I ORGANIZACIJA SA 3,3 MILIONA EUR PREKO SVOJIH PROGRAMA SPONZORSTVA I DONACIJA, KAO I PROGRAM SUPERSTE, KOJI ČINE: CENTRIFUGA, KLUB SUPERSTE I SUPERSTE +
- ✓ NOVOM PLATFORMOM SUPERSTE.NET, KOJA JE ZA 3 GODINE OKUPILA PREKO 55.000 AKTIVNIH KORISNIKA, BANKA JE NE SAMO OBJEDINILA SVE DONATORSKE PROGRAME VEĆ JE UKLJUČILA I ZAJEDNICU U DONOŠENJE ODLUKA O FINANSIRANJU NAJBOLJIH PROGRAMA
- ✓ OD PRVE VOLONTERSKE AKCIJE ORGANIZOVANE 2008. DO DANAS KLUB VOLONTERA BROJI OKO 350 AKTIVNIH ČLANOVA A IZA NJIH JE PREKO 60 REALIZOVANIH GRUPNIH AKCIJA I OKO 9.500 SATI ULOŽENIH U RAZNA PREDAVANJA, TRENINGE I MENTORSKA SAVETOVANJA
- ✓ KROZ PROGRAM OSNAŽIVANJA ŽENA PODELI SVOJE ZNANJE – POSTANI MENTORKA OD 2010. JE PROŠLO 170 MENTORKI

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 radi 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.

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).

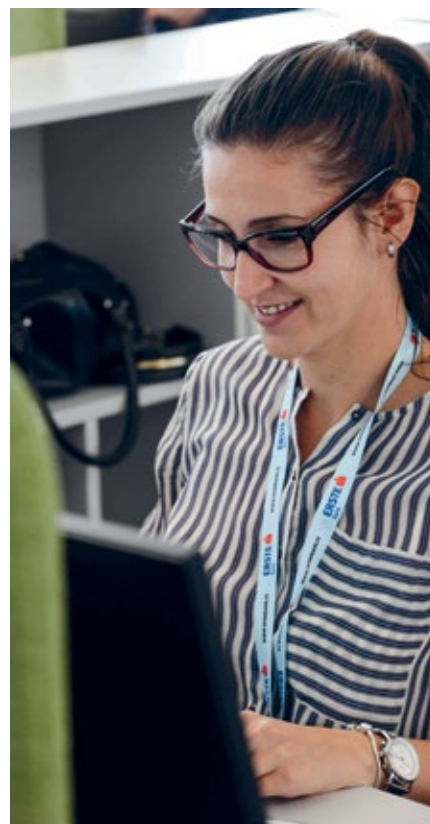
Prateći savremene trendove, Banka sve više ulaže i podržava programe koji prepoznaju značaj samoodrživosti, i imaju preduzetnički karakter. Za ovakve programe ključna je podrška na samom početku, koju Banka nastoji da prepozna i pruži, u finansijskom i nefinansijskom aspektu.

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.

---

#### Postigli smo u 2017:

- ✓ Trećim ciklusom programa Superste.net podržano je ukupno 17 projekata, a u realizaciju njihovih ideja uloženo je 7,2 miliona dinara i više od 500 sati mentorskog rada
  - ✓ Preko 70 projekata i programa podržali smo programima sponzorstva i donacija
  - ✓ Programima donacija i sponzorstva Erste Banke u zajednicu je uloženo preko 14,6 miliona dinara
  - ✓ Više od 130 Erste volontera doniralo je oko 700 sati zajednici u pet volonterskih akcija širom Srbije, kao i različitim programima ekspertskog volontiranja
- 



---

## — Podrška mladima

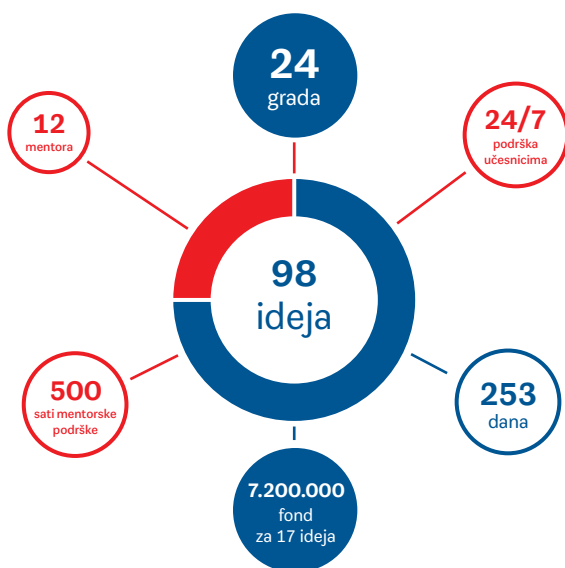
---

Aktivizam i energija mladih predstavljaju nepresušan izvor inspiracije i mogućnosti za stvaranje boljeg, pravednijeg i naprednijeg društva. U želji da pomogne mladima u ostvarivanju njihovih zamisli, Erste Banka razvija i podržava brojne programe posebno prilagođene njihovim specifičnim potrebama, navikama i vrednostima u koje veruju.

### Superste.net

Superste.net je platforma koja okuplja mlade, kreativne i odlučne ljude, starosti od 16 do 35 godina, kojima su potrebni podrška, resursi i mentorstvo kako da svoje ideje pretvore u kvalitetne i konkretne programe i projekte kojima doprinose unapređenju svojih zajednica. Zasnovana je na principima Erste Banke za podršku zajednici – usmerenosti na lokalne inicijative, inovativnosti, 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. Daljim razvojem programa u 2017. godini otvorio se i prostor za kreiranje novog konkursa, tačnije celine Superste+, namenjenog upravo alumnijima Superste programa. Osim toga, portal je izvor informacija o konkursima koje tokom čitave godine organizuje Erste Banka, platforma za promociju uspešnih inicijativa i projekata od društvenog značaja i prostor za građenje svojevrsne zajednice mladih ljudi koji veruju u pozitivne društvene promene. Superste program se i u 2017. godini realizovao u saradnji sa Fondacijom Dokukino.

#### Superste u 2017. – zanimljive brojke



---

### Stipendije za studije na Univerzitetu u Gracu

Sparkasse Banka i Erste Banka u saradnji sa Univerzitetom u Gracu raspisale su u novembru 2016. konkurs za programe stipendije „Best of South-East” 2017/2018. 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 2017. godini jesu Kana Bošković, diplomac Pravnog fakulteta Univerziteta u Beogradu, Dunja Đurđić i Jelena Malidžan sa Ekonomskog fakulteta u Novom Sadu. Uz mogućnost da za 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.

---

Superste konkurs je bio otvoren od 22. marta do 17. maja 2017. godine za prijave preko platforme [www.superste.net](http://www.superste.net), a za to vreme pristiglo je skoro 100 ideja mladih ljudi koji žele da menjaju svoje zajednice nabolje koristeći nove i inovativne načine razmišljanja. Pristiglo je 59 ideja za program Centrifuga, namenjen formalnim i neformalnim grupama, 20 prijava za Klub Superste, koji je usmeren na pojedince, dok je za novi program Superste+ namenjen alumnijima stiglo sedam ideja.

Prošle godine Klub Superste je doživeo transformaciju, s ciljem da se usmeri na podršku mladim kreativnim ljudima koji su pozvani da svojim radom doprinesu jačanju Superste.net brenda u periodu otvorenog ciklusa programa i doprinesu stvaralačkoj energiji Superste.net programa. Dok je Superste+ pokrenut sa ciljem da podrži dalji razvoj već ranijih polufinalista Centrifuge koji sada imaju ideje kako da nadograde programe i pokrenu nove sadržaje umrežavanjem sa drugim polufinalistima.

Tokom trajanja konkursa, Superste karavan obišao je Novi Sad, Novi Pazar, Niš i Beograd kako bi se u razgovoru sa lokalnim zajednicama, predstavili ciljevi i uslovi programa. Superste.net program predstavljen je i u Beogradu u Bazi Crna ovca, na Fakultetu za medije i komunikacije, Fakultetu za umetnost i dizajn, Fakultetu likovnih umetnosti, Fakultetu dramskih umetnosti, na Fakultetu primenjenih i scenskih umetnosti, kao i u Skupštini grada Beograda; dok je u Novom Sadu predstavljen u okviru tribine u organizaciji Centrifuga pobjednika 2016. – BOOK-MARK projekta.

Projektna klinika održana je 8. juna u Dorćol Platzu u Beogradu, i na njoj su učestvovali predstavnici više od 40 timova. Pored speed-mentoringa učesnici su imali prilike da dobiju više informacija o samom procesu kao i da slušaju radionicu Sretena Vranića „Sve te finansije“, koja je kasnije pretvorena u webinar za Letnju inkubaciju. Na ovom događaju su učesnici prvi put imali priliku da upoznaju i mentore, eminentne stručnjake raznih oblasti: od komunikacije i marketinga, preko ljudskih resursa, do preduzetništva. Mentori programa u 2017. godini radili su u istom sastavu kao i ranije: Aleksandra Kosanović Strižak (Erste Banka), Andrea Brbaklić (Axis Consulting), Ivan Ćosić (Plain & Hill), Sonja Dakić (Daj Daj d.o.o.), Biljana Dakić Đorđević (Fondacija Trag), Dragana Đermanovoć (BEE Premium Group), Đorđe Krivokapić (Fondacija Share), Alaksandar Maćašev (dizajner), Dejan Ubović (Kulturni Front i KC Grad), Marko Radenković (Nova Iskra), uz pojačanje iz Erste Banke, Sretena Vranića, te je u 2017. godini bilo ukupno 12 mentora na raspolaganju učesnicima. Čak 93,7% učesnika projektna klinike je reklo da je ona ispunila njihova očekivanja.

Superznalci u sastavu: Vladimir Todorović (Erste Banka), Ivana Marković (Fondacija Trag) i Darko Soković (Fondacija Dokukino) su na osnovu sledećih kriterijuma: inovativnost, uticaj na društvo, tim i izvodljivost, izabrali 35 polufinalista, koji su zatim pozvani na Ideodrom. Preciznije, od 59 projekata iz Centrifuge u polufinale je ušlo 30 timova i ideja, a od 7 Superste+ projekata u narednu fazu je prošlo 5.

---

## Superste vebinari

Superste program je tokom letnje inkubacije organizovao i predstavio Superste zajednici 12 kvalitetnih vebinara koje su spremali mentori programa, a koji su i dalje dostupni na Jutjub kanalu pod naslovom [Superste vebinari 2017](#):

1. **Aleksandar Maćašev**  
Grafičke komunikacije
  2. **Aleksandra Kosanović Strižak**  
Predstavi svoju ideju
  3. **Aleksandra Vesić**  
Budžeti i šta s njima
  4. **Andrea Brbaklić**  
Razvoj ljudi u timu
  5. **Biljana Dakić Đorđević**  
Upravljanje projektima
  6. **Dejan Ubović**  
Pisanje projekata
  7. **Dragana Đermanović**  
Strateške komunikacije
  8. **Đorđe Krivokapić**  
Prava i IT
  9. **Ivan Ćosić**  
Brendiranje
  10. **Marko Radenković**  
Fandrejzing
  11. **Sonja Dakić**  
Lekcije iz preduzetništva
  12. **Sreten Vranić**  
Sve te finansije
-

U 2017. godini koncept Ideodroma inoviran je Superste konferencijom: „Šta radi kulturu?“, koja je činila veći deo prvog dana tradicionalnog dvodnevnog hakatona. Kao i ranije, Ideodrom nije imao eliminacionu fazu, već su učesnici prošli nekoliko radionica, speed-mentoring, a zatim su pripremali prezentacije u skraćenom PechaKucha formatu i onda prezentovali mentorima, kao vrsta generalne probe. Održane su dve radionice: Održivost i budžetiranje, koje su držale mentorke Aleksandra Vesić i Sonja Dakić i Priprema za prezentaciju koju je držala Vladica Jovanović uz asistenciju Sonje Dakić.

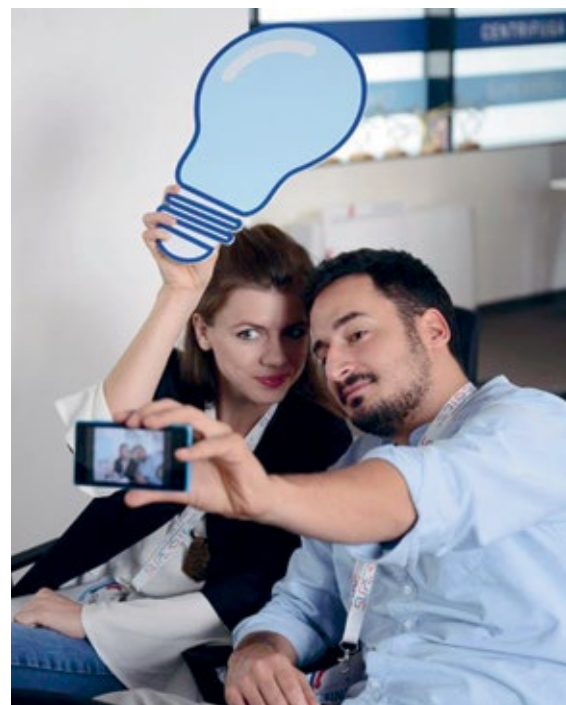
Tokom glasanja, kada se zajednica pitala o kvalitetu programa i ideja koje su predložene, prikupljeno je 10.794 glasova na platformi Superste.net, 8.895 Tviter pratilaca i 9.950 lajkera na Fejsbuku.

U okviru programa Centrifuga podržano je ukupno 11 projekata, kao i tri projekta kroz Superste +, dok su tri pobjednika Kluba Superste dobila podršku za svoje ideje. Pobjednici Centrifuge za 2017. godinu su:

- **„Ptice na dlanu“ – Društvo za zaštitu i proučavanje ptica Srbije (Beograd)** – edukacija građana Srbije o pticama domaćeg podneblja
- **„Pedalaranje“ – Beo Cycling (Beograd)** – aplikacija koja biciklistima olakšava kretanje kroz grad i platforma za njihovo umrežavanje i razmenu informacija
- **„Virtuelni vodič kroz Novi Pazar“ – Vodič kroz Novi Pazar** – aplikacija sa mapom Novog Pazara i informacijama o aktuelnim gradskim događajima
- **„Hacker Space“ – Informaton System Agency (Novi Pazar)** – jačanje lokalne programerske i IT zajednice, kroz radionice u saradnji sa školama i fakultetima
- **„Klasika u poseti“ – Klasičari u poseti (Beograd)** – serija koncerata klasične muzike za ljude u bolnicama i staračkim domovima
- **„(Re)Animacija spomenika“ – #HeriTag (Beograd)** – oživljavanje priča o spomenicima i istorijskim objektima u Sremu
- **„Radionice za majstorice“ – Dve stolice i majstorice (Beograd)** – organizovanje radionica repariranja, restauriranja i recikliranja starog nameštaja u Zemunu
- **„Dramimo zajedno“ – CEPORA – Centar za pozitivan razvoj dece i omladine (Beograd)** – Unapređivanje veština mladih za reagovanje u problemskim situacijama
- **„Operation Youth Activation“ – Gozo (Beograd)** – aplikacija u formi kviza koja povezuje virtuelni i realni svet i motiviše decu na pokret
- **„Videopark“ – Udruženje vizuelnih umetnika (Užice)** – pokretanje festivala savremene umetnosti u Užicu

Specijalnu nagradu publike osvojili su „Čuvari prirode“, za program edukacije đaka osnovnih škola o prirodi, domaćim životinjama i reciklaži u „Zoo kutku“ koji broji više od 90 spasenih životinja.

Kao što je već napomenuto, posebne segmente Superste programa predstavlja Superste+, namenjen pružanju podrške realizaciji projekata bivših učesnika programa i Superste klub, koji okuplja stvaraoce sadržaja – mlade ljude koji se bave





vizuelnim komunikacijama, dizajnom, videom, novinarstvom, društvenim mrežama, intervencijama u prostoru i drugim kreativnim oblastima. Nagrađeni projekti u okviru Superste+ konkursa doneli su inovativne i zanimljive ideje koje pomoću kulturnih sadržaja, inovativnih načina učenja i razvijanja kreativnosti pokušavaju da osnaže pripadnike određenih ranjivih grupa.

**„ARTYSH Maštalica – muzička tiha knjiga“** je ručno sašivena knjiga za decu sa posebnim potrebama koja će imati temu muzičkih instrumenata. Posmatrajući instrumente tokom muzičkog koncerta, deca će moći da ih prepoznaju u knjizi i tako razviju taktilnu pažnju čije je podsticanje posebno važno u njihovom uzrastu. Kako bi svoju ideju sproveo u delo, tim koji stoji iza ovog projekta ima u planu realizaciju koncerata za decu iz Centra za negu i zaštitu odojčadi, dece i omladine u Zvečanskoj i njihove vršnjake sa posebnim potrebama, uz primenu ovih specijalnih knjiga.

Projekat **„Umetnost i delo“** želi da pomogne šticeenicima vaspitno-popravnih domova da kroz radionice na kojima će učiti da koriste kompjuter, pišu priče i pesme, a potom i objave svoja dela na portalu Blacksheep, steknu veštinu kreativnog izražavanja i što bolje se pripreme za socijalno uključivanje nakon napuštanja ovih ustanova. Još jedan od nagrađenih projekata je i **„Pozorišna značka“**, čiji je cilj da motiviše osnovce iz okoline Smedereva da posećuju pozorište i razvijaju sopstveni umetnički ukus, baš kao i njihovi vršnjaci iz grada.

Nosioci Kluba Superste za 2017. godinu su Tijana Banović, Viktorija Ćosić i Marko Bugarski, koji će u narednom periodu biti kreatori sadržaja namenjenog Superste zajednici, u oblasti dizajna, pisanja i video-materijala.

Pobednike je odabrao žiri u sastavu Mia David Zarić, Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad; Zoran Stanojević, Radio-Televizija Srbije; Dušan Čavić, Ciklotron produkcija; Jasna Terzić, članica IO Erste Banke i Maja Lalić, Mikser House, a pri odabiru je ocenjavao uticaj projekata na društvo, izvodljivost, inovativnost i iskustvo kandidata.



#### Superste.net platforma u brojkama:

**SUPERSTE** Rade nas ideje

**29.639**  
glasova  
podrške

**54.915**  
aktivnih  
korisnika  
i korisnica

**219.420**  
poseta  
platformi

**POLA MILIONA  
PREGLEDA STRANICA**



### **Priznanja za Superste i uspesi njegovih pobednika**

U poslednje dve godine Superste.net program je napravio značajne promene u lokalnim zajednicama u različitim kulturno-umetničkim i edukativnim projektima. Uspeh i uticaj programa prepoznali su domaći, ali i strani akteri; Erste Banka je ponosni dobitnik UEPS srebrnog priznanja za društveno odgovorne kompanije u profitnom sektoru za 2016, Specijalne nagrade za najinovativniji projekat u 2016, VIRTUS, koju dodeljuje Fondacija Trag i bronzanog priznanja za inovaciju u medijima časopisa *The Internationalist*, u Njujorku.

Šira zajednica počela je da nagrađuje i pobednike Superste programa za 2016. godinu, pa je tako ekipa Danila Grbovića, koji je osvojio nagrade publike u Klubu Superste 2016, sa aplikacijom FilterApp, dobila nagradu Best INAT Potential na prvom INAT Summitu.

Baza Crna ovca postala je pravi hab za kreativce u Beogradu – one koji svoja književna i umetnička ostvarenja dele na izložbama i one koji ih tek stvaraju u školama blogovanja, kreativnog pisanja, pisanja scenarija i priča različitih žanrova.

Projekat edukacije mališana o astronomiji pod nazivom „Nebo je granica“ uspešno je pokrenut u Kruševcu, dok srednjoškolski u IT Centru „Click“, uče da programiraju i organizuju hakatone u novoosnovanom „CoderDojo“ u Pančevu, a ekipa elgrališta iz Niša održava već deseto takmičenje koje okuplja buduće gejmere, koji kroz izgradnju istorijskih građevina Srbije uče istoriju i geografiju.

Beogradski pobednik, na čelu sa Natašom Danilović, pobednicom Kluba Superste 2017, lansirao je Android igricu koja svima omogućava da kroz igricu, umesto Pokemona, jure zagonetke iz savremene beogradske istorije i tako je bolje upoznaju.

## Prakse za mlade talente

Pružanje prilika za prvo radno iskustvo važan je korak koji mladima omogućava sticanje praktičnih znanja i veština koje će im pomoći u što boljem pozicioniranju na kompetitivnom tržištu rada. Erste Banka nastoji da saradnjom sa obrazovnim institucijama i razvijanjem programa stručnih praksi mladima pomogne da na što bolji način započnu svoju profesionalnu karijeru i steknu prva poslovna iskustva.

Samo u toku 2017. godine 230 praktikanata imalo je priliku da se usavršava i stiče iskustvo koje nose različite pozicije bankarskog poslovanja poput relationship managera, blagajnika, savetnika, saradnika u zapošljavanju, treningu i razvoju, marketingu i komunikacijama, platnom prometu i kreditnoj administraciji, investicionom bankarstvu. 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 I ekonomska škola Beograd, Ekonomska škola Užice, Visoka poslovna škola za ekonomiju i preduzetništvo. Pored toga, Erste Banka takođe nastoji da ostvaruje partnerstva sa omladinskim i studentskim organizacijama, i kontinuirano podržava njihov rad.

## Social Impact Award

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

Tim pod nazivom „Pirate Art“ razvio je projekat izrade estetskih obloga za protetička pomagala, izrađenih primenom 3D štampe, koje korisnici mogu dizajnirati po svojoj želji.

Drugi nagrađeni tim – „UrbiGo“, razvija pametne vertikalne bašte, u kojima se može saditi začinsko bilje ili povrće. Bašta se povezuje sa aplikacijom u okviru koje, zahvaljujući senzorima, možete u realnom vremenu pratiti vlažnost, temperaturu i osvetljenost bašte.

„Eyephones“ tim kreira naočare za osobe bez sluha, koje im pomažu da ostanu bezbedni u saobraćaju pomoću svetlosnih signala koji se aktiviraju na zvuke opasnosti. Nagradu „Glas zajednice“, koju dodeljuje publika, osvojio je projekat „Mini Home“, čija je ideja kreiranje minimalne stambene jedinice montažno-demontažnog tipa koja zadovoljava osnovne stambene potrebe, sa ciljem unapređenja uslova stanovanja socijalno i ekonomski ugroženih grupa.

O pobednicima je odlučivao žiri u sastavu: Branka Novčić (Fakultet organizacionih nauka), Dušan Čavić (Ciklotron Production), Dušan Šaponja (Ciklotron Production), Dušan Vukanović (ICT Hub), Ivana Stančić (Smart kolektiv), Jovana Paljić (Coca-Cola HBC Srbija) i Sanja Mitić (Ekonomski fakultet).

Otvaranje konkursa za takmičenje „Social Impact Award“, pratilo je i pokretanje projekta pod nazivom #MožeDrugačije. Njegov glavni cilj je da široj javnosti približi priče i iskustva preduzetnika koji uz pomoć svojih biznisa ostvaruju pozitivan uticaj na društvo. Ideja projekta je da širenjem entuzijazma ovih mladih ljudi, inspiriše i pokrene druge da osmisle svoje ideje za kreativne preduzetničke akcije usmerene na rešavanje društvenih ili ekoloških problema i prijave se na takmičenje.

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

„Podeli svoje znanje“ je jedinstven program u Srbiji koji već osmu godinu zaredom stvara mogućnosti za razvoj liderstva, povezivanje i razmenu iskustava uspešnih žena u različitim oblastima. Program partnerski sprovode Evropski pokret u Srbiji, Ambasada Sjedinjenih Američkih Država, Erste Banka i Misija OEBS-a u Srbiji. 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. Višemesečnom mentorskom podrškom nekih od najuspešnijih žena u našoj zemlji, različitih veština i profesija, mlade žene na početku svoje karijere dobijaju mogućnost da usvoje nova znanja i dobiju dragocene savete koji će im pomoći u njihovom daljem ličnom i profesionalnom razvoju i osamostaljivanju. Program posebnu podršku daje mladim ženama iz višestruko marginalizovanih grupa, poput Romkinja, kao i preduzeticama u poljoprivredi.

Kroz program je do sada prošlo 170 mentorki, a među njima su bile Brankica Janković, Mirjana Karanović, Ana Sofrenović, Aja Jung, Nevena Petrušić, Sonja Liht, Sonja Stojanović Gajić, Milena Dragičević Šešić, Tanja Miščević, Gordana Čomić, Andrea Brbaklić i 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 „Mentorska šetnja” u Srbiji organizovana je 2008. godine u Beogradu i do sada je održano 14 šetnji u Beogradu, Novom Sadu, Nišu, Kraljevu i Valjevu, sa više od 600 učesnica.

Povodom Međunarodnog dana žena, 11. marta 2017. godine organizovana je mentorska šetnja u Valjevu. Nakon šetnje, u Gradskoj upravi u Valjevu organizovana je javna debata pod nazivom „Gde je danas rodna ravnopravnost u Srbiji?”, uz podsećanje na ulogu ženskih pokreta u osvajanju prava žena. Tradicionalnom mentorskom šetnjom u Beogradu obeležen je završetak osmog ciklusa projekta „Podeli svoje znanje”, kada je ulicama glavnog grada prošetalo sedamdeset mentorki i učesnica programa; budućih liderki, uspešnih žena iz oblasti biznisa, javnog života, kulture i nevladinog sektora, koje su ujedno najavile i novi ciklus ovog mentorskog programa i pozvale druge mlade žene da se prijave za učešće u programu.



---

## — Individualna i korporativna filantropija

---



Erste Banka redovno sprovodi programe koji imaju za cilj osnaživanje onih delova društva kojima su pomoć i podrška najpotrebniji, kao i pojedinaca, organizacija i ustanova koji na istaknute načine doprinose razvoju oblasti koje su u skladu sa Strategijom društveno odgovornog poslovanja Banke. Superste program koji podstiče inovativne ideje koje donose pozitivne promene u društvu, najistaknutiji je projekat koji Banka sprovodi na ovom polju. Više o programu pročitajte na stranama 92–96.

U 2017. godini je bio otvoren i konkurs za sponzorstva, namenjen registrovanim organizacijama civilnog društva, institucijama i medijima. 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 2017.

### Kultura i umetnost

- Dom omladine Beograda: **33. Beogradski džez festival, Beograd**
- Udruženje građana „Jazzik“: **VIII Subotički internacionalni džez festival „Jazzik“, Subotica**
- Kulturni centar Pančeva: **20. Pančevački džez festival, Pančevo**
- Agencija UPBeat Production: **Koncert Vasil Hadžimanov i Bojan Zulfikarpašić, Kolarac, BeogradBiro za izgubljene i nađene stvari: izložba Beograd pokoreni grad, Beograd**
- Galerija Milan Konjović: **Digitalna prezentacija fundusa galerije, Sombor**
- Kulturni centar „Ribnica“ Kraljevo: **Šesti internacionalni džez festival „Jazzlbar“ 2017, Kraljevo**
- World Music asocijacija Srbije: **Koncert jazz muzike „Sinteze“ posvećen Vojinu Mališi Draškociju, Beograd**
- Udruženje klasičnih gitarista Srbije: **XVIII Guitar Art Festival 2017, Beograd**
- Centar za novu umetnost – CENU: **Quantum Music – muzičko-naučni, multimedijalni spektakl, Beograd**
- Remont nezavisna umetnička asocijacija: **Dobre navike – šetnja kroz savremenu umetnost Beograda, Beograd**
- Fondacija Front: **Klub heroja, Novi Pazar**
- Galerija Bel Art: **Dunavski dijalozi 2017. – festival savremene umetnosti podunavskih zemalja, Novi Sad**
- Narodni muzej Kikinda: **Mamutfest 2017, Kikinda**
- Zadužbina Ilije M. Kolarca: **Interaktivna izložba „Svet zvuka“, Beograd**
- Udruženje Krokodil: **Krokodilova kuća za pisce 2017, Beograd**
- UG Treći Trg: **Beogradski festival poezije „Trgni se! Poezija!“, Beograd**
- UG HBO Color Media Events: **Književna konferencija Book Talk 2017, Novi Sad**
- Udruženje za afirmaciju i stvaralaštvo „Svitac“: **Čarobna šerpa – inkluzivni dečiji mjuzikl, Beograd**
- Kreativno afirmativna organizacija Parnas: **15. Filmski festival „Uhvati sa mnom ovaj dan/Uhvati film“, Novi Sad**
- Udruženje Per.Art: **Umetnost i inkluzija, Novi Sad**
- Međunarodni centar književnosti za decu „Zmajeve dečje igre“: **61. Junski programi Zmajevih dečjih igara, Novi Sad**
- Desk Kreativna Evropa Srbije: **Forum kreativna Evropa, Beograd**
- UG Doktor klovn: **Doktori klovnovi, Beograd**





### Edukacija i popularizacija nauke

- Centar za promociju nauke i umetnosti FENOMEN: **XII Festival nauke, Beograd**
- Fondacija B92: **Bitka za znanje, Beograd**
- Arhus centar Novi Sad: **Napredak ka cirkularnoj/održivoj ekonomiji u Vojvodini – Pokretači i ometači eko-inicijativa, Novi Sad**
- Udruženje „Kreativno mentorstvo“: **Kreativno mentorstvo 2017/2018, Beograd**
- Udruženje za promociju društvene odgovornosti: **Učim+Znam=Vredim, Novi Sad**

### Preduzetništvo i coworking

- Kreativno edukativni centar: **iDEALab – Laboratorija za generisanje ideja, Novi Sad**
- Impakt Hab Beograd: **ReCap, Beograd**
- Proaktiv: **DELI – Prostor za kreativno delovanje, Niš**
- Tok: **Social Impact Award, Smederevo**
- Fondacija Trag: **Nacionalni forum za zelene ideje, Beograd**
- Centar za društveno odgovorno preduzetništvo – CDOP: **Rural HUB, Vrmdža**
- Webiz – Udruženje za promociju informacionih tehnologija i unapređenje internet kulture: **Webiz, Zrenjanin**
- Plain&Hill: **Konferencija wwvrsac 2017: Živi lokalno – radi globalno, Beograd**
- Biznisnova – centar za proaktivno poslovanje: **Women in IT 4, Novi Sad**
- Kulturni Kod: **Program podrške organizacijama i socijalnim preduzećima, Beograd**
- Kamenički vis: **StartUp summer camp, Niš**
- Udruženje SEE ICT: **Startit Forward, Beograd**
- Serbian Venture Network – Seven: **Belgrade Venture Forum, Beograd**
- UG Mladi ambasadori: **KreNI – Konferencija kreativnih industrija, Niš**
- Privredni forum mladih: **Sajam omladinskog preduzetništva, Beograd**

### Sport

- Paraolimpijski komitet Srbije, Beograd
- Hokejaški savez Srbije – Ice Hockey; Beograd









## Erste volonteri

Praksa korporativnog volontiranja duboko je ukorenjena u vrednostima Erste Banke i predstavlja izvor ponosa i zadovoljstva za njene zaposlene. O tome svedoče i brojne volonterske akcije, u kojima već godinama unazad aktivno učestvuju naši zaposleni, ulepšavajući svakodnevnicu svojim sugrađanima u mestima širom Srbije. Pored fizičkog rada, koji najčešće podrazumeva renoviranje i uređenje određenih prostora, volonteri i individualnim angažovanjem doprinose prenošenju stručnog znanja i veština mladima i predstavnicima neprofitnih organizacija.



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

Početkom 2017. godine na Intranet portalu Banke sproveden je interni konkurs „Predloži volontersku akciju u svom mestu“, u okviru kog su svi zaposleni bili u mogućnosti da nam pošalju svoje ideje kako da Erste volonteri, uz donatorsku podršku Banke, doprinesu boljem kvalitetu života u zajednicama u kojima poslujemo. Komisiju koja je odlučivala o izboru tri poredničke inicijative činile su naše koleginice i kolege koji su bili najvredniji Erste volonteri u 2016. godini – ukupno 20 iz cele mreže koji su učestvovali u više akcija tokom prošle godine i dali veliki doprinos našem volonterskom programu. Izabrane su sledeće lokacije: Gospođinci, Čačak i Banoštor, dok su Erste volonteri tradicionalno učestvovali i na velikoj volonterskoj akciji „Naš Beograd“ u organizaciji Smart kolektiva i Foruma za odgovorno poslovanje.



Uređivanje zgrade i dvorišta škole stare preko 150 godina u Gospođincima bio je glavni zadatak za više od 40 volontera koji su se okupili iz susednog Žablja, Novog Sada, Pazove, Beograda i drugih mesta. Aktivnosti su podrazumevale: krečenje školske fasade, uređivanje školskog dvorišta i obližnjeg vrtića, ulepšavanje spomenika ispred škole, pomaganje radnicima u odnošenju granja. Posle akcije volonteri su se počastili i čuvenim vojvođanskim gulašom koji su spremili domaćini, a usledila je i turistička tura do parka Jegrička, kao i čas geografije koji su nam održali đaci škole.

Druga porednička volonterska inicijativa zaposlenih odvela nas je u Čačak. Neumorna ekipa Novosađana uz pojačanje iz Beograda krenula je na daleki put uz pesmu i šale, a u dvorištu Tehničke škole nestrpljivo je čekala družina Valjevaca, Kraljevčana i Čačana. Zadatak: farbanje fasade škole uspešno je obavljen, đaci škole su zahvalili dobrodošlicom u zbornici i princez krofnama, a poseta je završena obilaskom Parka znanja.

Akcija u Banoštoru je realizovana 10. juna kao jedna od tri poredničke inicijative zaposlenih – naš kolega Ognjen, direktor filijale Beočin, u dogovoru sa kolektivom

vrtića u Banoštoru, osmislio je niz aktivnosti kojima je naša Banka pomogla da mališani dobiju lepši prostor za dnevni boravak i igru. Bilo je oko 30 učesnika. Radni deo akcije obuhvatao je uređenje dvorišta vrtića: farbanje mobilijara za igru, kao i uređenje zelenila.

Velika akcija „Naš Beograd“ koja svake godine okuplja više od 10 društveno odgovornih kompanija i ove godine je privukla volontere Erste banke. Zadatak za njih bilo je farbanje ograde škole za decu sa smetnjama u razvoju „Miloje Pavlović“ na Banovom brdu. Dvadesetak volontera iz Novog Sada, Pančeva, Inđije i Beograda još jednom je srušilo predrasude o „bankarima koji su samo došli da se slikaju“. Uz smeh i priču, posao je očas posla završen, a i ovog puta su za pozitivnu atmosferu bili zaduženi i naši najmlađi, koji su vrlo ozbiljno shvatili svoje molerske obaveze.



---

## — Erste Fondacija

---

Erste Fondacija je kreativna radionica za ideje i inovacije, laboratorija za teme budućnosti koja povećava njenu efikasnost strateškom saradnjom sa mrežama. Kao glavni akcionar Erste Grupe, Erste Fondacija obezbeđuje nezavisnu budućnost jednog od najvećih pružalaca finansijskih usluga u Srednjoj, Istočnoj i Jugoistočnoj Evropi. Srbija je jedna od zemalja u kojoj je Fondacija aktivna. Kao privatna fondacija austrijskih štedionica, Erste Fondacija je posvećena zajedničkom dobru.

Mi ulažemo deo svojih dividendi u region u kom Erste Grupa posluje. Naši ciljevi su osnaživanje civilnog društva, negovanje inkluzije socijalno ugroženih grupa i promovisanje savremene kulture u Evropi. Fokusiramo se na tri tematska polja:

- **Socijalna inovacija**

Udružujemo se da bismo razvili socijalne infrastrukture – od finansijskih usluga za ljude bez banke do izgradnje kapaciteta NVO ili digitalnih rešenja socijalnih problema. Mi prenosimo inspirativne modele uspešne socijalne integracije, intervencije i inovativnosti. Fondacija bi želela da podstakne druge da se posvete. Naši projekti bi trebalo da služe kao referenca za partnerstva sa drugima u neprofitnom sektoru.

- **Evropska kohezija i demokratija**

Želimo da podignemo svest o važnim temama i da stvaramo znanje za zrele, aktivne građane Evrope. Liberalne demokratske vrednosti i evropska kohezija moraju biti dostupni i promovisani. Razumevanje Evrope i njenih kriza, osnovni je preduslov za adresiranje tekućih izazova i stvaranje nove zajedničke perspektive.

- **Savremena kultura**

Mi promovišemo angažovanje u kritičnim društvenim razvojima od umetnika i kulturnih stvaralaca i povezujemo njihov rad sa akterima civilnog društva i šire javnosti.

Za više informacija posetiti: [www.erstestiftung.org](http://www.erstestiftung.org)



**ERSTE**  
Stiftung

## **Erste Fondacija u Srbiji u 2017.**

### **Balkanski program za novinarsku izvrsnost**

Od 2007. godine program stipendiranja podržava istraživačko, visokokvalitetno novinarstvo u Jugoistočnoj Evropi. Njega organizuju Erste Fondacija i Fondacije Open Society u saradnji sa Balkanskom istraživačkom mrežom (BIRN). Cilj programa je da neguje visokokvalitetno novinarstvo i podstakne regionalno povezivanje među novinarima. Podstičući njihove veštine i znanje, naročito o temama koje se tiču evropske politike, želimo da im omogućimo detaljnije informacije za javnost u Jugoistočnoj Evropi. Dalje, želimo da podstaknemo interesovanje za rad medija u njihovom okruženju.

Svake godine, komisija bira deset iskusnih novinara iz Albanije, Bosne i Hercegovine, Bugarske, Hrvatske, Grčke, Kosova, Makedonije, Crne Gore, Rumunije i Srbije. Tri najbolja članka se na kraju nagrađuju; zajedno sa ostalim člancima, oni se objavljuju u brojnim renomiranim medijima. Tema programa za 2017. godinu je bila PROMENA.

Učesnici iz Srbije u 2017. godini:

Vladimir Kostić je istraživački novinar specijalizovan za javno finansiranje, korupciju i kriminal. On je radio skoro osam godina za Centar za istraživačko novinarstvo u Srbiji, kao reporter i zamenik glavnog urednika. Vladimir je 2017. godine učestvovao u Balkanskom programu za novinarsku izvrsnost i osvojio je drugu nagradu za svoju priču o donatorima za finansiranje izbornih kampanja u Srbiji.

Miloš Stanić je novosadski novinar srpskog dnevnika *Blic* i saradnik VOICE-a, centra za istraživanje i analizu u Vojvodini. Specijalizovan je za kriminal i korupciju i član je Nezavisnog društva novinara Vojvodine. Njegovo istraživanje i projekat sproveden u okviru programa, „Toksične slavine: arsen u vodi“, prikazala je Evropska mreža podataka novinarstva.



## Nagrada za socijalni uticaj

Ova nagrada podržava mlade inovatore prilikom uspostavljanja društvenih preduzeća, čiji je cilj suočavanje sa najizazovnijim pitanjima našeg vremena. Događaji i radionice osmišljeni su da podstaknu svest o društvenom preduzetništvu, da pruže veštine potrebne za pretvaranje nejasnih namera u obećavajuće projekte, da omoguće pristup mrežama i promovišu najbolje timove Nagradom za socijalni uticaj.

Ova nagrada pruža nove mogućnosti sledećoj generaciji socijalnih inovatora. Mladim ljudima se obezbeđuje neophodan doprinos za osnivanje socijalnog preduzeća, kao i povratne informacije od stručnjaka i drugih istomišljenika. Oni vide ideju društvenog preduzetništva kao potencijalnu mogućnost za karijeru i stiču znanje, podršku inkubacije i finansiranje. Projekat se trenutno širi u Albaniji, Austriji, Bosni i Hercegovini, Hrvatskoj, Češkoj, Gruziji, Grčkoj, Mađarskoj, Kosovu, Makedoniji, Crnoj Gori, Rumuniji, Rusiji, Srbiji, Slovačkoj, Sloveniji, Švajcarskoj i Tunisu. Postoje planovi za dalje proširenje programa.

Nagrada za socijalni uticaj 2017.

- 227 radionica
- 172 inkubiranih, veoma talentovanih timova
- 791 prijava
- 55 nagrađenih društvenih projekata (dobitnici)



## NGO Academy Erste Fondacije

NGO Academy Erste Fondacije osnovana je 2013. godine sa ciljem osnaživanja civilnog društvenog sektora u Srednjoj i Jugoistočnoj Evropi pružanjem obrazovnih usluga. Ona nudi izvršnim direktorima i članovima NVO razne posebno osmišljene, kvalitetne programe za osnaživanje organizacionih struktura i za poboljšanje rukovodećih veština. Oni su osmišljeni u saradnji sa Centrom kompetencija za neprofitne organizacije i socijalno preduzetništvo Univerziteta za ekonomiju i poslovanje u Beču (WU Wien) i uključuju Program za socijalnu inovaciju i rukovodstvo za direktore NVO i Regionalni program, koji se fokusira na lokalni sadržaj i nudi se na pet jezika. Visokostručni predavači, kvalitetan sadržaj i primenjivost u praksi, izgradnja međunarodne mreže stručnjaka i eksperata koji slično razmišljaju kao i uvid u trenutne razvoje i trendove od ključnog su značaja.

Predavači su, 2017. godine, takođe objavili studiju o civilnom društvu u regionu: Civilno društvo u Srednjoj i Istočnoj Evropi: Izazovi i mogućnosti. Dvadeset sedam autora analiziralo je situaciju u 16 država u Srednjoj i Istočnoj Evropi: Albaniji, Austriji, Bosni i Hercegovini, Hrvatskoj, Češkoj Republici, Kosovu, Mađarskoj, Makedoniji, Moldaviji, Crnoj Gori, Rumuniji, Srbiji, Slovačkoj i Sloveniji.

Najveći program za izgradnju kapaciteta za civilne društvene organizacije u SIE

- 40 događaja godišnje (dalja edukacija i trening, radionice, seminari)
- 120 predavača i eksperata
- 400 organizacija učesnica
- 1.000 učesnika
- 4.500 dana učešća

## UTICAJ NA UČESNIKE PROGRAMA ZA SOCIJALNU INOVACIJU I RUKOVODSTVO NAKON GODINU DANA

✓ 90%	„INICIRALI SMO NOVE PROJEKTE ZAHVALJUJUĆI PROGRAMU.”
✓ 55–75%	PROJEKATA PROGRAMA JE SPROVEDENO
✓ 90–100%	UČESNIKA I DALJE JE U KONTAKTU
✓ 50%	JE U KONTAKTU S FAKULTETOM
✓ 40%	JE PROFESIONALNO SARADIVALO (NPR. NA NOVOM PROJEKTU)
✓ 65%	JE PROFESIONALNO POMOGLA DRUGIM UČESNICIMA
✓ 95%	ŽELI DA SARADUJE U BUDUĆNOSTI ILI DA PODRŽI DRUGE UČESNIKE
✓ 100%	BI „VEOMA PREPORUČILO” PROGRAM

## Ideje za aktere – Budućnosti Evrope

Potrebna nam je platforma koja će obnoviti i ponovo osmisliti Evropu. Godine 2017. udružili smo snage sa Institutom za humanističke nauke u Beču i sa njegovim socijalnim i političkim naučnicima, vodećim evropskim organizacijama i stručnjacima kako bismo pokrili neke od glavnih tema: azil i migracija, vladavina prava i demokratija, evropsko proširenje i socijalna inkluzija. Mi stvaramo mrežu važnih aktera EU, naročito između Austrije, Višegradske grupe i Jugoistočne Evrope. Budućnost Evrope ima jasne ciljeve: Evropsku uniju koja štiti svoje građane i nudi održiviji život nego pre; gde zemlje članice brane fundamentalne vrednosti demokratskog poretka i vladavine prava; i gde države poput Austrije nastavljaju da štite plan demokratizacije i proširenja Unije.

## Evropski Fond za Balkan

Osnovan 2007. godine, Evropski Fond za Balkan (EFB) predstavlja zajedničku inicijativu Erste Fondacije, Fondacije Robert Boš (Robert Bosch Stiftung) i Fondacije Kralja Boduena (King Baudouin Foundation) koja projektuje, implementira i podržava projekte sa ciljem osnaživanja demokratije, promovisanja evropske integracije i osnaživanja uloge Jugoistočne Evrope u rešavanju izazova u nastajanju u Evropi. EFB stremi kontinuiranoj „evropeizaciji” politika i praksi zemalja Zapadnog Balkana radi pristupanja EU i fokusira se na obuku, strateški razvoj i regionalnu saradnju. Tokom proteklih deset godina, inicijativa je, na primer, radila na stvaranju kapaciteta za 56 stručnjaka. 115 mladih zvaničnih predstavnika vlade i 203 mladih izvršnih direktora profitiralo je od programa obuke. Podržano je i 120 naučnika kao i 35 istraživačkih grupa i njihovih zajedničkih projekata. EFB je objavio pet knjiga i 70 radova. Organizovao je dva balkanska festivala i 15 letnjih škola i akademija, 21 turu, 30 međunarodnih događaja, 60 debata i 95 panel diskusija. Jedina TV serija koja se prikazuje u Jugoistočnoj Evropi, *Okruženje (Vicinity)* nastavlja svoju šestu sezonu.





## Forum civilnog društva Samita Zapadnog Balkana u Trstu

Ova platforma, osnovana 2015. godine daje uvid u „Berlinski proces“, diplomatsku inicijativu koja podržava buduće proširenje EU bilateralnim partnerstvima. Evropski Fond za Balkan organizuje platformu od 2016. godine. Civilno društvo Zapadnog Balkana radi na relevantnim regionalnim problemima i politikama i nadgleda proces njihove implementacije. Godišnji sastanci, radionice i onlajn konsultacije pružaju mogućnost za sveobuhvatni proces donošenja odluka. Stručnjaci formulišu preporuke politike za donošenje odluka u regionu.

Godišnji Forum civilnog društva, organizovan 11. i 12. jula 2017. godine u okviru Samita Zapadnog Balkana u Trstu, predstavlja događaj na kome su pokrenute sveže ideje o tome kako prevazići izazove sa kojima se susreće Zapadni Balkan. Diskutovalo se o regionalno značajnim temama i preporukama o politici pripremljenim u prethodnom periodu od civilnog društva koje su predstavljene zvaničnicima iz regiona i Evropske unije.

Kako bi se uticalo na odluke međunarodnog samita, predstavnici civilnog društva sastali su se sa Evropskim komesarom za susedne politike i pregovore o proširenju Johannesom Hanom, italijanskim ministrom za spoljnu politiku Anđelinom Alfantom, kao i ministrima za spoljnu politiku zemalja Zapadnog Balkana. Tom prilikom, predstavljene su preporuke politike o regionalnoj saradnji i bilateralnim odnosima Zapadnog Balkana, vladavini prava i borbi protiv korupcije, saradnji mladih, poboljšanju poslovne klime za inovativna preduzeća, klimatskim promenama i promenama životne sredine kao i efikasnijoj komunikaciji Berlinskog procesa. Pored toga, organizovana je serija panela i radionica kako bi civilno društvo elaboriralo nazadovanje demokratije na Balkanu, potencijal kreativne industrije, migracije, slobodu medija i značaj Bregzita u odnosu na evropsku perspektivu regiona.

Forum civilnog društva okupio je više od 200 predstavnika regionalnih i evropskih organizacija civilnog društva, stručnjaka, fondacija, kao i brojne novinare, akademičke i umetnike. Ta dva dana dovela su do novih ideja i predloga, sa ciljem da se poboljša regionalna saradnja kao i evropeizacija Zapadnog Balkana.



# Odgovorni prema životnoj sredini



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

## ŽIVOTNA SREDINA JE I NAŠA BRIGA, NAŠ ZALOG ZA BUDUĆNOST

- ✓ OD UVOĐENJA SISTEMA UPRAVLJANJA ŽIVOTNOM SREDINOM 2011, UKUPNA POTROŠNJA ENERGIJE SMANJENA ZA: 13,2%
- ✓ SISTEM ZELENIH NABAVKI UVEDEN 2013. PRELASKOM NA NABAVKU RECIKLIRANOG PAPIRA
- ✓ UKUPNO JE RECIKLIRANO PREKO 190.000 KG HARTIJE, PREKO 17.000 KG ELEKTRONSKOG OTPADA, PREKO 1.800 M<sup>2</sup> PVC FOLIJE, PREKO 500 KG PET AMBALAŽE
- ✓ USVOJENE SU POLITIKA ODGOVORNOG FINANSIRANJA I POLITIKA ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE I SOCIJALNOG OKRUŽENJA
- ✓ ULOŽENO JE 80 MILIONA EVRA U KREDITIRANJE PROJEKATA OIE
- ✓ UKUPNA ULAGANJA U ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE IZNOSE 491 MILION DINARA



Strateški pristup upravljanju uticajima u ovoj oblasti temelji se na važećoj Strategiji društveno odgovornog poslovanja Banke 2015–2019. koja predstavlja nadogradnju ciljeva, odnosno postignutih rezultata, prethodne DOP Strategije 2012–2014. Kao finansijska institucija, svesni smo da najveći uticaj na životnu sredinu imamo upravo preko finansiranja svojih klijenata, tačnije finansiranje njihovih projekata i poslovanja. Stoga je jasno zašto smo se trudili da najznačajnije rezultate ostvarimo u oblasti odgovornog finansiranja, da budemo primer drugima i jedan od lidera u finansiranju projekata obnovljive energije. Takođe, postavljanjem jasnih ciljeva i indikatora za praćenje, prakse kvantitativnog izveštavanja dodatno su unapređene.

Relevantnost tema u ovoj oblasti procenjena je u skladu s 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 indirektno uticaje naših proizvoda i usluga na životnu sredinu. Strategijom su identifikovane tri prioritetne oblasti delovanja Banke:

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

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

Pored praćenja usaglašenosti sa propisima koji se odnose na životnu sredinu, usvajanjem Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politike odgovornog finansiranja prakse društvene odgovornosti direktno su povezane sa osnovnim poslovanjem Banke. Imajući u vidu globalne 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.

---

#### **Postigli smo u 2017:**

- ✓ Uloženo je ukupno 95.726.232,60 dinara u upravljanje zaštitom životne sredine
  - ✓ Otvoren je novi poslovni kompleks Sirius offices, izgrađen u skladu sa najvišim standardima ekološke gradnje
  - ✓ Ugovoreno je finansiranje „Kovačice“, jednog od najvećih vetroparkova u Srbiji, a Banka je apsolutni lider u finansiranju projekata energetske efikasnosti
-

---

## — Odgovorno raspolaganje resursima

---

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

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

Među najznačajnijim inicijativama Banke, u prethodnom periodu su svakako razvoj sistema energetskog menadžmenta, primena ekoloških standarda u uređenju filijala, redukovan rad reklamnih obeležja u skladu sa raspoloživim mogućnostima, primena LED rasvete, promena sistema grejanja u objektima u kojima je to neophodno, programiranje sistema klimatizacije u skladu 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 oko 491 milion dinara u projekte zaštite životne sredine.



---

### Razvoj sistema upravljanja životnom sredinom

Erste Banka se 2011. godine uključila u projekat „ECOprofit“, koji je pokrenula Gradska uprava za zaštitu životne sredine Novog Sada u saradnji sa Austrijskom agencijom za razvoj i konzorcijumom „Denkstat“ iz Beča. Banka je, zatim, nastavila da aktivno učestvuje u novom projektu na nivou Erste Grupe u saradnji sa firmom „Denkstat“ pod nazivom „Environmental Data Collection“ (EDC projekat), da bi tokom 2014. zahvaljujući projektu „Project Credit360“ dodatno unapredila kvalitet i proces obrade podataka. Krajem 2015. godine implementiran je softver „Credit360“ s ciljem da unapredi prikupljanje i upravljanje ovim podacima na nivou Grupe, a sa punom primenom ovog softvera nastavilo se u narednom periodu, kao i 2017. godine.

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 obezbediti dokaz da je postigla postavljene ciljeve.
-

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

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

\* Do znatnog povećanja troškova u 2017. godini došlo je u najvećoj meri zahvaljujući opremanju HQ objekta Sirius u skladu sa visokim ekološkim standardima.

## Ekološka održivost objekata

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

Kompleks Sirius, koji čine objekti Sirius A i Sirius B, nazvani prema najsajnijoj zvezdi na nebu, ima ukupno 29.420 m<sup>2</sup> na nadzemnim etažama, kao i zajedničku podzemnu garažu na dva nivoa sa 339 podzemnih parking mesta. Kompleks objekata Sirius moći će da se pohvali BREEAM sertifikacijom (Building Research Establishment Environmental Assessment Method), kao i značajnim doprinosom zaštiti životne sredine, kvalitetnijim radnim uslovima kao i optimalnim troškovima korišćenja poslovnog prostora.

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

### Zelene filijale

Nakon što su tokom 2014. urađena dva elaborata za filijale u Bačkoj Palanci i Velikoj Plani na temu energetske efikasnosti sa stručnjacima iz projektnog biroa Studio Membrane iz Novog Sada, posle adaptacije ovih filijala planirane su dalje aktivnosti i u drugim filijalama Banke. Tako je tokom 2015. po ekološki prihvatljivim kriterijumima renovirano pet filijala (po jedna u Novom Sadu, Novim Banovcima i Kuli, i dve u Beogradu), 2016. godine adaptirane su i renovirane tri filijale (jedna u Novom Sadu i po jedna u Zrenjaninu i Plandištu) a u 2017. Banka je po ovim principima uređila još tri filijala (po jednu u Beogradu, Bečeju i Odžacima).

## 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, Banka je u ovoj oblasti razvila i sveobuhvatni sistem merenja svih važnih parametara.

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

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 2017. u odnosu na 2016. godinu blago povećana (8.888 m<sup>3</sup> vode iz gradskog vodovoda u 2016. i 9.288 m<sup>3</sup> u 2017), ona je za oko 900 m<sup>3</sup> manja u odnosu na prvu godinu merenja.

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

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

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

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

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

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

\* Energetski intenzitet predstavlja potrebnu količinu energije za jedinicu prema odabranom parametru, na primer po zaposlenom ili po jedinici proizvoda. S obzirom na prirodu poslovanja Banke, kao parametar za izračunavanje energetskog intenziteta uzet je ukupan broj stalno zaposlenih na dan 31. 12. 2017.

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

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

DIREKTNE I INDIKREKTNE EMISIJE	2014.	2015.	2016.	2017.
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**	383 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****	2.745 t/CO <sub>2</sub> eq****

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

\*\* 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 povezane s potrošnjom električne energije, grejanjem i hlađenjem.

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

INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (t/CO <sub>2</sub> eq PO ZAPOSLENOM)	2014.	2015.	2016.	2017.
UKUPNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (t/CO <sub>2</sub> eq)	3.636	2.935	3.115	3.128
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	992	1.027	1021	1075
INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE (CO <sub>2</sub> eq t/a PO ZAPOSLENOM)	3,66	2,86	3,05	2,9098

\* Intenzitet emisija uključuje emisije CO<sub>2</sub> povezane s direktnom i indirektnom emisijom gasova staklene bašte, kao i emisijom izazvanom transportom. 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. 2017.



## 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 avioprevozom.

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.	2017.
<b>UPOTREBA ENERGIJE</b>					
DIZEL (l/a)	40.700	62.000	80.837	68.552	90.829
BENZIN (l/a)	48.000	33.000	40.678	43.757	3.859 *
<b>EMISIJE CO<sub>2</sub> t/a CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>328</b>	<b>380</b>	<b>302</b>	<b>327</b>	<b>383</b>

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

## Upravljanje otpadom i recikliranje

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

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



na FSC (Forest Stewardship Council) sertifikovanom papiru, što znači da 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 pozitivno utiče na održivost. U prethodne tri 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.	2017.
<b>UKUPNA KOLIČINA GENERISANOG OTPADA (t)*</b>	<b>30,603</b>	<b>32,755</b>	<b>13,161</b>	<b>23,582</b>	<b>11,882</b>	<b>28,005</b>
OPASNI OTPAD (t)	2,97	2,510	1,115	0,43	0,950	3,159
NEOPASNI OTPAD (t)	27,633	30,245	12,046	23,152	10,932	24,846
<b>UKUPNA KOLIČINA RECIKLIRANOG OTPADA (t)</b>	<b>30,603</b>	<b>32,755</b>	<b>13,161</b>	<b>23,582</b>	<b>11,882</b>	<b>28,005</b>

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

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

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

## Uključivanje zaposlenih

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

Tokom 2017. 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. Zahvaljujući zaposlenima iz Novog Sada, Nove Pazove i Beograda otpremljena je nova tura čepova težine oko 130 kilograma.

Takođe, preko 15 zaposlenih Banke na posao putovalo je biciklom i na taj način se priključilo akciji „Samo ne autom“, koja je deo globalne inicijative za očuvanje životne sredine upotrebom ekoloških (održivih) sredstava prevoza, dok je tokom preseljenja iz GTC-a u poslovni kompleks Sirius reciklirano ukupno čak 9,74 tone papira.

---

## — Ulaganje u održivi razvoj

---

Sa namerom da doprinese sve većoj potražnji za električnom energijom na održiv, pouzdan i ekonomičan način, Erste Banka već dugi niz godina posebnu pažnju obraća na projekte obnovljivih izvora energije koji i pored svoje kompleksnosti predstavljaju ulaganje u budućnost i očuvanje životne sredine. Tako je odgovorno finansiranje postalo strateško opredeljenje naše Banke u kojoj verujemo da na taj način doprinosimo održivoj budućnosti za naše klijente, zaposlene i zajednicu. Značajan iskorak je napravljen implementacijom Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politike odgovornog finansiranja (detaljnije o politikama pročitajte u delu „Upravljanje socioekološkim rizicima” strana 26).

U Srbiji je i dalje više od 70% proizvodnje električne energije bazirano na upotrebi uglja, a poznato je da njegova upotreba veoma negativno utiče na životnu sredinu. Razvoj projekata obnovljivih izvora energije u našoj zemlji započet je kasnije u odnosu na razvijeniju evropsku i svetsku praksu. Sa druge strane, upravo to je omogućilo zakonodavcima da zakone koji regulišu ovu oblast odmah postave u skladu sa EU praksom. Realizovanje projekata koji koriste obnovljive izvore energije podrazumeva veoma kompleksne aktivnosti i za nosioca projekta i za finansijera. Finansiranje je, u svakom od tih slučajeva, zasnovano na uspešnim studijama o uticaju projekata na životnu sredinu u zajednici u kojoj se gradi, odobrenju lokalnih vlasti, usklađenošću sa svim lokalnim zakonima i propisima, kao i poštovanju specifičnih standarda za finansiranje u ovoj oblasti. Erste Banka finansira raznovrsne projekte obnovljivih izvora energije, i prepoznaje problem klimatskih promena kao jedan od glavnih kolektivnih opasnosti na globalnom nivou. U skladu sa ranije pomenutim usvojenim politikama koje regulišu ovu oblast poslovanja, Banka je do sada finansirala tri biogasnog postrojenja, 14 solarnih postrojenja, dva vetroparka i 30 malih hidroelektrana.

Polovinom 2017. godine Izvršni odbor Banke je doneo Odluku o realizaciji EIB APEX III/B zajma za mala i srednja preduzeća i druge prioritete, na osnovu finansijskog Ugovora između Evropske investicione banke, Republike Srbije i Narodne banke Srbije, na osnovu kog se Srbija zadužila u ukupnom iznosu od 150 miliona evra. Dugoročni krediti su namenjeni:

- Finansiranju malih i srednjih projekata koje realizuju mala i srednja preduzeća, preduzeća srednje tržišne kapitalizacije, uključujući finansiranje „Projekata poslova za mlade zapadnog Balkana”
- Finansiranje projekata prioritarnih investicija ograničenog obima, koje promovišu krajnji korisnici, bilo koje veličine, u oblasti zaštite životne sredine, zdravstva i prosvete.

Očekuje se da će prvi krediti iz ove kreditne linije biti plasirani početkom 2018. godine.

Tokom 2017. 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 u 2017. godini su plasirana sredstva za obnovljive izvore energije u iznosu od 1.611.421 EUR.

---

### Ugovoreno finansiranje „Kovačice”, jednog od najvećih vetroparkova u Srbiji

Jedan od najvećih vetroparkova u Srbiji, sa 38 turbina, instalisanog proizvodnog kapaciteta 104,5 MW, biće izgrađen u Kovačici. Vlasnik projekta ukupne vrednosti 189 miliona evra je izraelska kompanija Enlight Renewable Energies, a očekuje se da će Vetropark početi sa radom krajem 2018. godine. Finansiranje u iznosu od 142 miliona evra obaviće se i preko paralelnih kredita koje odobravaju Erste Group Bank AG (uz podršku Nemačke izvozno-kreditne agencije Euler-Hermes), Erste Banka Srbija i EBRD. Vetropark „Kovačica” drugo je postrojenje ovog tipa koje je Banka finansirala u Srbiji, obavezujući se da zajedno sa Erste Grupom obezbedi 65 odsto ukupnog iznosa kredita.

Vetropark u Kovačici će smanjiti godišnju emisiju CO<sub>2</sub> u Srbiji za oko 247.000 tona, obezbediti ekološku održivost proizvodnjom čiste električne energije za više od 65.000 domaćinstava u Srbiji i doprineti ambicioznom cilju Srbije da podigne udeo potrošnje energije iz obnovljivih izvora na 27 procenata u 2020. godini.

---

U 2017. godini su krediti tri klijenta, plasirani tokom 2016. godine iz bančnih sredstava, kada su klijenti ispunili određene uslove, prešli u sredstva KFW kreditne linije iz 2014. godine u iznosu od 7.399.000 EUR.

Iz bančnih sredstava, tokom 2017. godine, Direkcija poslova sa javnim sektorom i specijalna finansiranja, plasirala je u obnovljive izvore energije 8.355.896 EUR.

Od ukupno plasiranih kredita u 2017. godini, u obnovljive izvore energije i energetske efikasnost je plasirano 17.366.317 EUR, što je 6,46%.

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

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

Za proizvodnju retkih kozmetičkih ulja i briketa poljoprivredno gazdinstvo „Miroslav Garić“ iz Kragujevca osvojilo je prvu nagradu. Drugu nagradu osvojila je Slavica Orelj iz Slanaca za Pompon, prirodnu „gluten free“ pastu od sušene bundeve, dok je treću nagradu osvojila Jasmina Grbović Novaković iz Gornje Trešnjevce za proizvodnju dunja u ataru sela.

Od ukupno 98 prijavljenih projekata, svoje projekte predstavilo je 12 finalista Foruma 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, pobjednici konkursa su tokom jula 2017. godine bili u prilici da svoje projekte predstavljaju i na forumu „Filantropija za zelene ideje“ Fonda braće Rokfeler (RBF) i osvoje dodatnih 10.000 američkih dolara, dok je udruženje „Lužničke rukotvorine“, dobitnik specijalne nagrade, uz podršku Humanitarne organizacije CWS dobilo mogućnost razmene iskustava sa sličnim inicijativama u regionu, izgradnje kapaciteta i dugoročne finansijske podrške.

Pobedničke ideje bile su i dodatno osnažene konsultacijama i mentorstvima, sa ciljem da postanu konkurentne i održive 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, planiranjem vremena za početak pokretanja biznisa, biranjem partnera i drugo.

Nacionalni Forum za „Zelene ideje“ pokrenula je Fondacija Trag u partnerstvu sa Fondom braće Rokfeler i Erste Bankom, a tokom 2017. godine podršku se pridružio i novi partner – Humanitarna organizacija Church World Service (CWS). 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 2017. godinu deseti je DOP izveštaj Banke i sedmi koji prati međunarodnu metodologiju za izveštavanje o održivosti, Global Reporting Initiative (GRI).**

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

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

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

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

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

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

Na prikupljanju informacija potrebnih za izradu ovog izveštaja radili su predstavnici svih organizacionih delova u Banci, koristeći svoje interne metode praćenja rezultata i izveštavanja. Direkcija komunikacija u saradnji sa partnerom Smart kolektivom, objedinila je sve dobijene podatke i sačinila Izveštaj, uz saglasnost Službe usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti. Svi finansijski podaci povezani s poslovanjem kompanije predstavljeni su na osnovu nekonsolidovanog finansijskog izveštaja za 2017. godinu.

PARAMETRI IZVEŠTAJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2017. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD	
CIKLUS IZVEŠTAVANJA	JEDNOGODIŠNJI	
PERIOD IZVEŠTAVANJA	ZA 2017. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2018) ODGOVARA POSLOVNOJ GODINI OD 1. 1. 2017. DO 31. 12. 2017.	
PRETHODNI DOP IZVEŠTAJ	ZA 2016. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2017)	
PRVI OBJAVLJEN DOP IZVEŠTAJ	ZA 2008. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2009)	
METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI STANDARDI) 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 16) NISU OBUHVAĆENE OVIM IZVEŠTAJEM.	
EKSTERNA VERIFIKACIJA	/	
KONTAKT OSOBA	<p><b>SONJA KONAKOV SVIRČEV, SAMOSTALNA STRUČNA SARADNICA ZA DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE</b> DOP@ERSTEBANK.RS SONJA.KONAKOV.SVIRCEV@ERSTEBANK.RS + 381 (0) 112015011 + 381 (0) 608747497 IZVEŠTAJ JE DOSTUPAN NA SAJTOVIMA WWW.ERSTEBANK.RS • WWW.UNGC.RS</p>	



PRINCIPI IZVEŠTAVANJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2017. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
SADRŽAJ IZVEŠTAJA DEFINISAN JE TAKO DA TEME ČIJA JE <b>MATERIJALNOST</b> PREPOZNATA PRILIKOM IZRADE DOP STRATEGIJE BUDU PREDSTAVLJENE U ODNOSU NA NJIHOV STRATEŠKI ZNAČAJ, KAKO ZA BANKU TAKO I ZA NJENE STEJKHOLDERE (STRANE 20–22)	<b>UKLJUČIVANJE</b> STEJKHOLDERA JE FUNDAMENTALNO SREDSTVO KOJE BANKA KORISTI KAKO BI RAZUMELA POTREBE I OČEKIVANJA SVOJIH ZAINTERESOVANIH STRANA I ODGOVORILA NA NJIH (STRANE 24–25)
<b>ŠIRI KONTEKST ODRŽIVOSTI</b> PREDSTAVLJA OKVIR U KOME BANKA POSMATRA SVOJE POSLOVANJE I SVOJE DRUŠTVENO ODGOVORNE AKTIVNOSTI, UZIMAJUĆI U OBZIR NACIONALNE I MEĐUNARODNE TRENDOVE, I POSEBNO ONE U OKVIRU FINANSIJSKOG SEKTORA.	PRIORITETNI ASPEKTI IZVEŠTAVANJA ODOSE SE NA 2017. GODINU I ENTITETE KOJE JE BANKA DEFINISALA U GRANICAMA (STRANA 16). UPOREDNI PODACI SA PRETHODNIM GODINAMA DAJU IZVEŠTAJU <b>POTPUNOST</b> , A STEJKHOLDERIMA MOGUĆNOST DA SAGLEDAJU U CELINI REZULTATE AKTIVNOSTI BANKE.
BANKA NASTOJI DA OBJEKTIVNO POSMATRA SVOJE UTICAJE NA ODRŽIVOST I PRUŽI NEPRISTRASNU SLIKU SVOG UČINKA ČIME SE POSTIŽE <b>URAVNOTEŽENOST</b> IZVEŠTAVANJA.	U SKLADU SA GLOBALNIM TRENDOVIMA U IZVEŠTAVANJU, ERSTE BANKA NASTAVLJA DA PREDSTAVLJA PODATKE U IZVEŠTAJU NA DOSLEDAN I KONTINUIRAN NAČIN, OSLANJAJUĆI SE SEDMU GODINU ZAREDOM NA GRI METODOLOGIJU, ŠTO OSIGURAVA <b>UPOREDIVOST</b> U ODNOSU NA PRETHODNE PERIODE IZVEŠTAVANJA I DRUGE NACIONALNE I MEĐUNARODNE KOMPANIJE.
KAO DEO UNAPREĐENJA PROCESA IZVEŠTAVANJA, BANKA RAZVIJA I USAVRŠAVA METODE PRAĆENJA I PRIKUPLJANJA PODATAKA, GARANTUJUĆI <b>TAČNOST</b> NAVEDENIH INFORMACIJA.	SVOJIM STEJKHOLDERIMA, BANKA OBEZBEĐUJE <b>BLAGOVREMENOST</b> I REDOVNU DOSTUPNOST INFORMACIJA, BUDUĆI DA JE DINAMIKA GODIŠNJEG OBJAVLJIVANJA DOP IZVEŠTAJA OD 2008. USKLAĐENA SA PUBLIKOVANJEM FINANSIJSKOG IZVEŠTAJA.
TEŽNJA BANKE JE DA OSIGURA PRISTUPAČNOST I <b>JASNOST</b> INFORMACIJA SVAKOM ČITAOCU, POSEBNO IMAJUĆI U VIDU KOMPLEKSNOST I SVEOBUHVAJNOST TEME.	SVE TVRDNJE U IZVEŠTAJU POTKREPLJENE SU ODGOVARAJUĆIM RELEVANTNIM INFORMACIJAMA I MOGU SE PODVRGNUTI PROVERI, A BANKA GARANTUJE NJIHOVU <b>POUZDANOST</b> POŠTUJUĆI DOSLEDNO MEĐUNARODNE STANDARDE I METODOLOGIJE, KAO I GLOBALNE SMERNICE ERSTE GRUPE.

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

## GRI Indeks i indikatori

GRI STANDARDI	GRI 102: OPŠTI PODACI	STRANA	UPOREDNA TABELA – PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA UJEDINJENIH NACIJA
<b>1.</b>	<b>PROFIL KOMPANIJE</b>		
102 - 1	NAZIV KOMPANIJE	15	
102 - 2	AKTIVNOSTI, BRENDOVI, PROIZVODI/USLUGE	15	
102 - 3	LOKACIJA SEDIŠTA KOMPANIJE	15	
102 - 4	LOKACIJA POSLOVANJA	12	
102 - 5	PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA	16	
102 - 6	TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	16	
102 - 7	VELIČINA KOMPANIJE	15	
102 - 8	PODACI O ZAPOSLENIMA I DRUGIM RADNICIMA	46–49	PRINCIP 6 CILJ 8
102 - 9	DOBAVLJAČKI LANAC	86–87	
102 - 10	ZNAČAJNE PROMENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA U VEZI SA VELIČINOM, STRUKTUROM, VLASNIŠTVOM KOMPANIJE, ILI LANCEM DOBAVLJAČA	–	
102 - 11	UPRAVLJANJE RIZICIMA U KONTEKSTU PRINCIPA PREDOSTROŽNOSTI UJEDINJENIH NACIJA	26	
102 - 12	PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA	42	
102 - 13	ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	42	
<b>2.</b>	<b>STRATEGIJA</b>		
102 - 14	UVODNA REČ IZVRŠNOG DIREKTORA	4–7	
102 - 15	KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI	18–23, 26, 28–29, 46–47, 63, 85, 90–91, 112–113	
<b>3.</b>	<b>ETIKA I INTEGRITET</b>		
102 - 16	VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA	29	PRINCIP 10 CILJ 16
102 - 17	SAVETODAVNI MEHANIZMI O ETIČKIM PITANJIMA	36–39	PRINCIP 10 CILJ 16
<b>4.</b>	<b>UPRAVLJANJE</b>		
102 - 18	UPRAVLJAČKA STRUKTURA	30–33	
102 - 19	PROCES DELEGIRANJA NADLEŽNOSTI ZA EKONOMSKE, DRUŠTVENE I TEME U VEZI SA ŽIVOTNOM SREDINOM	26	
102 - 22	SASTAV NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	30	CILJEVI 5, 16
102 - 23	UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNIKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	33–34	CILJEVI 16
102 - 24	PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA	33–34	CILJEVI 5, 16



102 - 25	KONFLIKT INTERESA	33-34	CILJ 16
102 -26	ULOGA BORDA I VIŠEG MENADŽMENTA U RAZVOJU, USVAJANJU I REVIZIJI MISIJE, STRATEGIJE, POLITIKA, I CILJEVA POVEZANIH SA ODRŽIVOŠĆU	26	
102 - 35	POLITIKA NAKNADA ZA NAJVIŠE UPRAVLJAČKO TELO I VIŠI MENADŽMENT	34	
102 - 36	PROCES ODREĐIVANJA NAKNADE	34	
5.	UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA		
102 - 40	LISTA UKLJUČENIH STEJKHOLDERA	24-25	
102 - 41	KOLEKTIVNI UGOVOR	52	PRINCIP 3 CILJ 8
102 - 42	PROCES ZA DEFINISANJE I IZBOR STEJKHOLDERA	24	
102 - 43	PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA	24-25 82-84	
102 - 44	KLJUČNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI	25 82	
6.	PRAKSE IZVEŠTAVANJA		
102- 45	ENTITETI UKLJUČENI U KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI IZVEŠTAJ	123	
102 - 46	DEFINISANJE SADRŽAJA IZVEŠTAJA I GRANICA TEMA	18-23, 125	
102 - 47	LISTA MATERIJALNIH TEMA	20-22	
102 - 48	KOREKCIJE PODATAKA	-	
102 - 49	PROMENE U IZVEŠTAVANJU	-	
102 - 50	PERIOD IZVEŠTAVANJA	123	
102 - 51	DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA	123	
102 - 52	CIKLUS IZVEŠTAVANJA	123	
102 - 53	KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	123	
102 - 54	IZJAVA O USAGLAŠENOSTI SA GRI STANDARDIMA	122	
102 - 55	GRI INDEKS UPOREDNA TABELA GRI I GDUN PREGLED PRINCIPA UJEDINJENIH NACIJA ZA OSNAŽIVANJE ŽENA	126-132 133 134-135	
102 - 56	VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	-	

GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	STRANA	UPOREDNA TABELA – PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA UJEDINJENIH NACIJA
<b>GRI SMERNICE ZA IZVEŠTAVANJE O ODRŽIVOSTI (STANDARDI)*</b>									
<b>KATEGORIJA: EKONOMIJA – GRI 200</b>								15, 26	
<b>ASPEKT: EKONOMSKE PERFORMANSE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 201</b>								15, 26	
1.	201-1 DIREKTN A GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	●	●	●	●	●	●	27	CILJEVI 2, 5, 7, 8, 9
<b>ASPEKT: PRAKSE NABAVKE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 204</b>								85	
2.	204-1 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA	○	○	○	●	●	●	86	CILJ 12
<b>ASPEKT: ANTIKORUPCIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 205</b>								36–39	
3.	205-1 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGNUTIH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	○	○	●	●	●	●	39	PRINCIPI 10 CILJ 16
4.	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM POLITIKAMA I PROCEDURAMA KOMPANIJE	○	○	●	●	●	●	40	PRINCIPI 10 CILJ 16
<b>KATEGORIJA: ŽIVOTNA SREDINA – GRI 300</b>								112–113, 115, 118	
<b>ASPEKT: ENERGIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 302</b>								114–116	
5.	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE * * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1. EN4: Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	○	●	●	●	●	●	116	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 7, 8, 12,13
6.	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	N/A	N/A	N/A	●	●	●	116	PRINCIPI 9 CILJEVI 7,8,12,13
7.	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE* * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 5:Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti u GJ	○	●	●	●	●	●	116	PRINCIPI 8,9 CILJEVI 7, 8, 12, 13

	<b>ASPEKT: VODA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 303</b>								114–116	
8.	<b>303-1 UKUPNA POTROŠNJA VODE, PREMA IZVORU</b>	○	●	●	●	●	●	●	116	<b>PRINCIPI 7,8 CILJ 6</b>
	<b>ASPEKT: EMISIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 305</b>								114–116	
9.	<b>305-1 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektne emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	●	●	●	117	<b>PRINCIPI 7,8 CILJEVI 3,12,13,15</b>
10.	<b>305-2 INDIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektne emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	●	●	●	117	<b>PRINCIPI 7,8 CILJEVI 3,12,13, 15</b>
11.	<b>305-4 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE</b>	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	117	<b>PRINCIP 8 CILJEVI 13,14,15</b>
	<b>ASPEKT: IZLIVANJA I OTPAD – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 306</b>								118–119	
12.	<b>306-2 UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U T</b>	○	●	●	●	●	●	●	119	<b>PRINCIP 8 CILJEVI 3, 6, 12</b>
	<b>ASPEKT: EKOLOŠKA PROCENA DOBAVLJAČA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 308</b>								85	
13.	<b>308-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU</b>	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	87–89	<b>PRINCIP 8</b>
	<b>KATEGORIJA: DRUŠTVO – GRI 400</b>								46–47, 63, 85, 90–91, 112–113	
	<b>ASPEKT: ZAPOŠLJAVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 401</b>								46–49, 50	
14.	<b>401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH</b>	●	●	●	●	●	●	●	51	<b>PRINCIP 6 CILJEVI 5, 8</b>
15.	<b>401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO</b>	○	●	●	●	●	●	●	53	<b>PRINCIP 6 CILJEVI 5,8</b>
	<b>ASPEKT: ZDRAVLJE I BEZBEDNOST NA RADNOM MESTU – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 403</b>								59	
16.	<b>403-2 STOPA POVREDA, PROFESIONALNIH BOLESTI, IZGUBLJENIH DANA I IZOSTAJANJA I BROJ SMRTNIH SLUČAJEVA POVEZANIH SA NESREĆAMA NA RADU</b>	○	●	●	●	●	●	●	60	<b>CILJEVI 3, 8</b>

17.	403-4 ZDRAVSTVENA I SIGURNOSNA PITANJA OBUHVAĆENA FORMALNIM SPORAZUMIMA SA SINDIKATIMA	○	●	●	●	●	●	●	52, 61–62	CILJ 8
	ASPEKT: OBUKE I OBRAZOVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 404								55	
18.	404-1 PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	●	●	●	●	●	●	●	56	PRINCIP 6 CILJ 8
19.	404-2 PROGRAMI ZA UNAPREĐIVANJE VEŠTINA ZAPOSLENIH I PROGRAMI KOJI IM POMAŽU U USPEŠNOM OKONČANJU RADNOG VEKA	○	→	→	→	→	→	→	55	CILJ 8
20.	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	●	●	●	●	●	●	●	56	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8
	ASPEKT: RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 405								46–47	
21.	405-1 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH	○	●	●	●	●	●	●	30, 47	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8
	ASPEKT: PROCENA LJUDSKIH PRAVA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 412								46–47, 50, 65, 81, 87–89	
22.	412-2 UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU LJUDSKIH PRAVA	○	○	●	●	●	●	●	50	PRINCIPI 1,4,5
23.	412-3 PROCENAT I UKUPAN BROJ UGOVORA O ZNAČAJNIM ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU S OBZIROM NA LJUDSKA PRAVA.	○	○	●	●	●	●	●	65–67	PRINCIPI 2,4,5
	ASPEKT: LOKALNE ZAJEDNICE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 413								90–91	
24.	413-1 PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	●	●	●	●	●	●	●	90–91	PRINCIP 1
25.	<b>FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA</b>	○	●	●	●	●	●	●	17	CILJEVI 1, 8, 10

	<b>ASPEKT: DRUŠTVENA PROCENA DOBAVLJAČA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 414</b>								<b>85</b>	
26.	<b>414-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA DRUŠTVO*</b> ° Nekadašnji indikatori G4-LA14, G4-HR10 i G4-SO9 su uvođenjem GRI standarda povezani u 414-1. ** Indikatori LA 14 i SO9 su bili u potpunosti ispunjeni svake godine od njihovog uvođenja u GRI G4 2014. godine, dok je indikator HR10 bio u potpunosti ispunjen svake godine počevši od Izveštaja za 2012. godinu.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A**	●	87–89	PRINCIPI 2,4,5 CILJEVI 5,8,16
	<b>ASPEKT: MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 417 (UKLJUČUJE I NEKADAŠNJI INDIKATOR FS16- INICIJATIVE ZA POBOLJŠANJE FINANSIJSKE PISMENOSTI PREMA TIPU KORISNIKA)</b>								63, 67–74, 81	CILJEVI 1, 8,10
27.	<b>417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA/USLUGA</b>	●	●	●	●	●	●	●	81	CILJ 12
28.	<b>417-2 UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA</b>	○	○	●	●	●	●	●	81	CILJ 16
	<b>ASPEKT: PRIVATNOST KLIJENATA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 418</b>								81	
29.	<b>418-1 UKUPAN BROJ OSNOVNIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU</b>	●	●	●	●	●	●	●	81	CILJ 16
<b>ASPEKTI RELEVANTNI ZA SEKTOR PREMA GRI PODACIMA ZA FINANSIJSKI SEKTOR</b>										
	<b>ASPEKT: PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU (NEKADAŠNJI INDIKATORI FS1, FS2, FS3, FS4, FS5)</b>								64–67	CILJ 10
30.	<b>FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI</b>	○	○	●	●	●	●	●	67–71, 74, 75	CILJEVI 1, 8, 9, 10, 11

31.	<b>FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI</b>	○	○	●	●	●	●	●	120–121	
	<b>ASPEKT: REVIZIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU (NEKADAŠNJI INDIKATOR FS9)</b>								67	CILJ 10

NIVOI ISPUNJENOSTI INDIKATORA PREMA GRI-JU
● U POTPUNOSTI ISPUNJEN
→ DELIMIČNO ISPUNJEN
○ NIJE ISPUNJEN
* CRVENOM BOJOM SU OZNAČENI INDIKATORI IZ GRI SEKTORSKOG DODATKA ZA FINANSIJSKI SEKTOR
** IZVEŠTAJ JE SAČINJEN U SKLADU SA OSNOVNOM (CORE) OPCIJOM GRI STANDARDA. DODATNO SU ISPUNJENI NEKI OD ZAHTEVA ZA SVEOBUHVAATNU (COMPREHENSIVE) OPCIJU: 102-15, 102-19, 102-22 DO 102-26, 102-35, 102-36, 102-17
<b>DODATNE NAPOMENE:</b>
NEKADAŠNJI INDIKATORI EN27, EN30 I EN31 PREMA NOVOM GRI INDEKSU NISU PREDSTAVLJENI U FORMI INDIKATORA, VEĆ KROZ PRISTUP UPRAVLJANJU TEMAMA: MATERIJALI, ENERGIJA, EMISIJE, IZLIVANJA I OTPAD I OPŠTI PRISTUP UPRAVLJANJU.
NEKADAŠNJI INDIKATORI EN34, LA16 I HR12 SU UVOĐENJEM GRI STANDARDA POVEZANI U 103-2-C (OPŠTI PRISTUP UPRAVLJANJU).
INDIKATOR PR5 PREMEŠTEN JE U 102-43 I 102-44, DOK JE INDIKATOR PR6 SADA DEO 102-2.
*NEKADAŠNJI INDIKATORI G4-LA14, G4-HR10 I G4-SO9 SU UVOĐENJEM GRI STANDARDA POVEZANI U 414-1.

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

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

\* Prema proceni autora izveštaja.

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

## — Principi Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena

Erste banka je 2012. godine u Srbiji bila jedna od prvih potpisnica **Principa Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena** koji predstavljaju smernice poslovnim 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 ODNOSU NA PODRŠKU OSNAŽIVANJU ŽENA I UNAPREĐENJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI U RADNOM OKRUŽENJU:		
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA VIŠEG MENADŽMENTA I ODBORA	✓	
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	–	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	–	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	
ZAPOSŁJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	✓	
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	–	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	✓	
MOGUĆNOSTI MENTORSTVA I SPONZORSTAVA ZA ŽENE	–	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	–	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	–	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODNOSU NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	–	

IZVEŠTAJ OPISUJE POLITIKE I PRAKSE KOJE SE ODNOSU 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 ODNOSU NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	–	



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

IZVEŠTAJ SADRŽI ILI SE ODNOSI NA PODATKE RAZVRSTANE PREMA POLU:		
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA VIŠEG MENADŽMENTA I ODBORA	✓	
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	-	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	-	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	
ZAPOŠLJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	✓	
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	-	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	✓	
MOGUĆNOSTI MENTORSTVA I SPONZORSTAVA ZA ŽENE	-	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	-	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	-	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ, KOJE SE ODNOSU 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 2017. godinu

**Glavni i odgovorni urednik** Vladimir Todorović

**Urednik** Sonja Konakov Svirčev

**Redakcija** Dragica Mujković · Ana Devetak ·  
Srđan Obrenović · Tijana Banović

**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**

Socijalno preduzeće Radanska ruža, Lebane  
Fotografija: Darko Nikolić



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



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

BANKA – to su ljudi! : izveštaj o društveno  
odgovornom poslovanju za 2017. 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).

