



# BANKA — — TO SU LJUDI!

ISSN 2334-8585

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

**IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2015. GODINU**



# SADRŽAJ

2

**Uvodna reč (Slavko Carić)**

3

**Uvodna reč (Andrea Brbaklić)**

4

**Kako čitati ovaj Izveštaj?**

6

**Profil kompanije**

6

**Erste Grupa – Održivost u fokusu**

9

**Erste Banka u Srbiji –  
Tradicija i inovativnost**

12

**Strateški pristup društveno  
odgovornom poslovanju**

21

**Dobro korporativno upravljanje**

33

**Naši ljudi**

44

**Odgovorni prema klijentima**

61

**Odgovornost u lancu nabavke**

66

**Sugrađani u zajednicama  
u kojima posluje**

84

**Odgovorni  
prema životnoj sredini**

94

**O Izveštaju**

98

**GRI indeks i GRI indikatori**



---

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju  
za 2015. godinu

---





# Uvodna reč SLAVKO CARIĆ

PREDSEDNIK IZVRŠNOG ODBORA ERSTE BANK A. D. NOVI SAD

Dragi kolege i prijatelji,

Osmi izveštaj Erste Banke o društveno odgovornom poslovanju, koji vam sa izuzetnim zadovoljstvom predstavljam, odnosi se na godinu u kojoj smo obeležili važan jubilej – 10 godina poslovanja u Srbiji. Prvu deceniju našeg rada obeležio je turbulentan i izazovan period, ali najuspešnija godina poslovanja za nas je upravo bila godina jubileja, čime smo još jednom podvukli svoju posvećenost razvoju savremenog bankarstva u našoj zemlji, ali i zajednica u kojima poslujemo. Tokom prethodnih 10 godina, od preuzimanja Novosadske banke, koja je bila simbol uspešnog poslovanja, ali u jednom sasvim drugačijem okruženju, postali smo savremena banka koja pruža konkurentne sveobuhvatne proizvode i usluge, odgovarajući na potrebe svih činilaca društva: građana, preduzetnika, kompanija i javnog sektora. Istovremeno, ponosni smo što smo zadržali ono najbolje iz duge tradicije koju smo nasledili – kulturu u kojoj su ljudi uvek na prvom mestu.

U godini u kojoj obeležavamo jubilej još jednom smo potvrdili stratešku opredeljenost da društvena odgovornost bude

sastavni deo svih naših procesa, usvajanjem nove Strategije DOP-a (društveno odgovornog poslovanja) za period 2015–2019. godine. Nova strategija podrazumeva još čvršće povezivanje društvene odgovornosti s našim osnovnim poslovanjem, s fokusom na odgovornom finansiranju i finansijskoj inkluziji pojedina i grupa, kojima su finansijske usluge teže dostupne. Jedna od najvažnijih inicijativa u tom pravcu jeste uspostavljanje programa „Korak po korak“, koji će pored pristupa finansijskim uslugama ovim grupama, uključivati i jednako važne elemente mentorske podrške, edukacije i finansijskog opismenjavanja. Pored toga, nova Strategija predviđa dalji razvoj upravljanja našim uticajima preko lanca nabavke, u skladu s jednom od najvažnijih tendencija u razvoju DOP-a, koja podrazumeva širenje odgovornosti kompanije i na njene indirektno uticaje.

Kada je reč o poslovima sa stanovništvom, u 2015. godini nastavili smo s unapređenjem onlajn kanala koji predstavljaju budućnost bankarskog poslovanja, kao i sa razvijanjem pristupačnosti proizvoda osetljivim grupama. Ponosni smo na prvu specijalizovanu filijalu za naše starije sugrađane, koja je tokom 2015. godine otvorena u Novom Sadu. Naši višegodišnji naponi uloženi u unapređenje proizvoda i usluga koje pružamo klijentima doneli su i izuzetne poslovne rezultate – naš „ritejl“ sektor je u 2015. godini ostvario najbolji rezultat od početka rada Banke u Srbiji.

Izveštaj pred vama izrađen je, kao i u prethodne četiri godine, u skladu s najrelevantnijim međunarodno prihvaćenim smernicama Globalne inicijativa za izveštavanje (Global Reporting Initiative

– GRI), i na sistematičan i transparentan način predstavlja naše razumevanje društvene odgovornosti – od postavljanja strategije i identifikovanja prioriteta, do merenja i predstavljanja učinka, realizovanih inicijativa i postignutih rezultata. U skladu sa sugestijama Globalnog dogovora UN, prvi put smo uveli i izveštavanje povezano s našim doprinosom implementaciji Principa osnivanja žena koje je definisala organizacija UN Women, a koje je Banka među prvim potpisnicima u Srbiji podržala još 2012. godine. Cilj objavljivanja Izveštaja jeste da odgovorimo na pitanja i teme koje su od značaja za vas, naše partnere i kolege, te su vaše sugestije i utisci dragoceni kako bismo naredni izveštaj učinili još relevantnijim.

Učešće u radu poslovnih udruženja posvećenih društvenoj odgovornosti, kao i međusektorskim platformama, javnoj diskusiji i deljenju dobrih praksi iz oblasti održivosti, za nas ostaje prioritet i u narednom periodu.

Pozivam vas da u sledećih deset godina nastavimo da zajedno, kao partneri i saveznici, konstruktivno prihvatamo nove izazove i ostvarujemo nove uspehe, i još jednom zahvaljujem svim našim zaposlenima i klijentima, koji potvrđuju ono što je duboko ukorenjeno u našu strategiju poslovanja – Banka, to su ljudi.

Srdačno,  
Slavko Carić



# Uvodna reč

## ANDREA BRBAKLIĆ

DIREKTORKA SLUŽBE KOMUNIKACIJA I SLUŽBE LJUDSKIH RESURSA

Dragi prijatelji,

U godini za nama imali smo mnogo razloga da budemo ponosni i proslavimo – Erste Banka je obeležila desetogodišnjicu poslovanja, ostvarili smo najbolji rezultat u odnosu na sve prethodne godine, i potvrdili čvrstu opredeljenost da društvena odgovornost bude sastavni deo našeg poslovnog modela usvajanjem nove Strategije DOP-a.

Jubilej je uvek dobra prilika da se osvrnemo na postignute rezultate, ostvarene pomake, i uputimo zahvalnost onima bez kojih sve to ne bismo postigli – našim posvećenim zaposlenima, uvek spremnim za nove ideje i usavršavanje, i našim klijentima s kojima razvijamo partnerske odnose poverenja i dijaloga. Ulaganje u razvoj zaposlenih postavili smo među najviše prioritete, doprinoseći tako njihovoj stručnosti i poboljšanju poslovnih procesa, ali i njihovoj motivaciji i zadovoljstvu radnim mestom. Stoga i ne čudi što je samo prošle godine organizovano preko 21.000 sati obuka za zaposlene, u koje je uloženo skoro 36 miliona dinara. Sa istim ciljem, tokom protekle godine unapredili smo

politiku nagrađivanja, posebno za kolege iz sektora prodaje. U komunikaciji s klijentima, nastavili smo da negujemo transparentnost, kao i da budemo još dostupniji stalnim uvođenjem novih kanala komunikacije. Da smo na dobrom putu, govori i, iz godine u godinu stabilan, visok indeks zadovoljstva klijenata koji je u 2015. godini iznosio 91,5%.

Kada je reč o podršci zajednici, u 2015. sprovedi smo prvi kompletan ciklus inovativne donatorske platforme superste.net, koja obuhvata naše ranije donatorske programe podrške, redizajnirane i prilagođene novinama koje nam je doneo razvoj tehnologije, a s njim i brži način života, novi vidovi povezivanja i komunikacije. Približili smo se zajednici i direktno je uključili u izbor projekata – čak 60.000 ljudi glasalo je za prijavljene projekte u virtualnom prostoru koji je stvorio projekat Superste, 40 najboljih organizacija dobilo je mentorsku podršku za razvoj svojih ideja, a 11 najboljih, kao i 11 izuzetnih mladih pojedinaca podržali smo finansijski u realizaciji njihovih odgovornih programa za razvoj društva. Zaposlene takođe informišemo i upoznajemo sa značajem podrške zajednici, i pozivamo ih da se uključe – naša Banka ima tradiciju volontiranja dugu punih osam godina, a u 2015. godini u sedam različitih akcija više od 200 koleginica i kolega doniralo je skoro 1.100 sati.

Na stranicama koje slede, pronaći ćete još mnoštvo inicijativa i aktivnosti koje vam predstavljamo sa ciljem da pružimo sveobuhvatan i detaljan uvid u način na koji određujemo i ostvarujemo naše strateške prioritete. Ponosni smo

na to što smo jedna od prvih kompanija u Srbiji koja je uvela izveštavanje o društvenoj odgovornosti kao praksu, a danas, osam godina kasnije, nastavljamo da primenjujemo i promovišemo visoke standarde izveštavanja, u kontekstu u kome ono postaje imperativ, a javnost pokazuje sve više interesovanja za različite aspekte DOP-a. Nadamo se da ćete svi vi, naši partneri i saradnici, u ovogodišnjem izveštaju pronaći teme koje su za vas značajne, ali i ideje i inspiraciju za buduće zajedničke poduhvate.

Srdačno vaša,  
Andrea Brbaklić

# KAKO ČITATI OVAJ IZVEŠTAJ?

Izveštaj za 2015. godinu, osmi izveštaj Erste Banke o društveno odgovornom poslovanju, donosi pregled ostvarenih rezultata i realizovanih aktivnosti u svim oblastima poslovanja – korporativnom upravljanju, odnosima s klijentima, radnom okruženju, ulaganju u lokalnu zajednicu, zaštiti životne sredine, i upravljanju lancem nabavke. Naš pristup izveštavanju proizlazi iz strateškog opredeljenja Banke da odgovorno upravlja uticajima koje njeno poslovanje ima na društveno i prirodno okruženje.

Svim čitaocima preporučujemo da Izveštaj posmatraju kao celinu, kako bi stekli potpun i dosledan uvid u naše strateške pravce, i odgovarajuće aktivnosti i rezultate. Ako se ipak usredsredite na određene delove Izveštaja, skrećemo vam pažnju na oblasti i teme koje mogu biti od najvećeg značaja za različite zainteresovane strane.

## AKO STE...

### Predstavnik biznis sektora

Pogledajte kako Erste Banka postiže održivost svog poslovanja i nastoji da pruži primer preuzimanjem proaktivne uloge u promovisanju uspešnih poslovnih i DOP praksi, kao i koliko direktno i indirektno doprinosi ekonomskom i društvenom razvoju zemlje.

- FINANSIJSKI REZULTATI I UČEŠĆE U UDRUŽENIM INICIJATIVAMA: „PROFIL KOMPA NIJE”, STRANA 6.
- UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U”, STRANA 12.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE: „DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE”, STRANA 21.

### Kolega iz bankarskog sektora

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

praksama u oblasti digitalnih kanala komunikacije i usluga.

- ODGOVORNO FINANSIRANJE I KOMUNIKACIJA: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA”, STRANA 44.
- UČEŠĆE U UDRUŽENIM INICIJATIVAMA: STRANA 32.

### Zaposleni u Erste Banci

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

- „NAŠI LJUDI”, STRANA 33.

### Klijent Banke

Pogledajte više detalja o širokom portfoliju proizvoda i usluga osmišljenih prema potrebama savremenih klijenata, brizi o zadovoljstvu klijenata i transparentnoj komunikaciji. Upoznajte se i sa poslovnim rezultatima Banke i njenim doprinosom društvenom proizvodu, poslovnom filozofijom, korporativnim vrednostima i dobrim praksama upravljanja. Posebnu pažnju skrećemo na razvoj proizvoda za novoosnovana mala preduzeća, preduzetnike i socijalna preduzeća, sa ciljem doprinosa finansijskoj inkluziji.

- PROIZVODI I USLUGE, ZADOVOLJSTVO KLIJENATA I TRANSPARENTNA KOMUNIKACIJA: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA”, STRANA 44.
- POSLOVNI REZULTATI, STRATEŠKI PRISTUP I KORPORATIVNE VREDNOSTI: „PROFIL KOMPA NIJE”, STRANA 6.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE: „DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE”, STRANA 21.

## Naš sugrađanin

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

- INICIJATIVE REALIZOVANE U LOKALNIM ZAJEDNICAMA: „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 66.
- INICIJATIVE ZA ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE: „ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI“, STRANA 84.
- STRATEGIJA DOP-A I NAJVEĆI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U OBLASTI ODRŽIVOSTI: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U“, STRANA 12.

## Predstavnik javnog sektora

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

- FINANSIJSKI REZULTATI: „PROFIL KOMPA NIJE“, STRANA 6.
- UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U“, STRANA 12.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE: „DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE“, STRANA 21.
- PODRŠKA PRIVREDI: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 44.

## Predstavnik poslovnog udruženja

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

- FINANSIJSKI REZULTATI I UČEŠĆE U UDRUŽENIM INICIJATIVAMA: „PROFIL KOMPA NIJE“, STRANA 6.
- UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U“, STRANA 12.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE: „DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE“, STRANA 21.

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

Saznajte više o procesu selekcije, uslovima u vezi s 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 61.
- INICIJATIVE U LOKALNOJ ZAJEDNICI: „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 66.

## 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 programi finansijskog opismenjavanja.

- MARKETING I EKSTERNE KOMUNIKACIJE: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 44.
- INICIJATIVE OD ZNAČAJA ZA ZAJEDNICU: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 44.
- „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“: STRANA 66.

## 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 66.
- INICIJATIVE ZA ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE: „ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI“, STRANA 84.
- ODGOVORNO FINANSIRANJE: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 44.

# 1 • PROFIL KOMPA NIJE

## 1 • 1 Erste Grupa – Održivost u fokusu

Erste Grupa je nastala u Beču 1819. godine, kao „Erste Österreichische Spar-Casse“. Osnivači te prve privatne štedionice želeli su da izgrade finansijsku instituciju otvorenu prema svima, pa je tako prvi put osobama s niskim primanjima omogućeno da otvore bankovne račune. Štedionica se razvila u Erste Grupu, a njen pravni naslednik je 2003. godine osnovana ERSTE Fondacija, danas najveći pojedinačni akcionar Grupe (više o ERSTE Fondaciji i njenim aktivnostima u Srbiji pročitajte u poglavlju „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo“, na stranama 80-82).

Erste Grupa i njene štedionice predstavljaju rezultat rada desetak generacija bankara koji su u njima radili. U gotovo dvesta godina dugoj istoriji, Erste Grupa je bila svedok i najboljih i najgorih vremena – ekonomskih uspona i padova, ratova, revolucija i osvajanja slobode – i uvek je bila otvorena za svoje klijente i partnere.

### Strategija

Od kada je 1997. godine započela strateško širenje poslovanja sa stanovništvom na zemlje Centralne i Istočne Evrope (CIE), baza klijenata Erste Grupe povećala se zahvaljujući brojnim akvizicijama i organskom rastu sa 600.000 na 15,8 miliona. Danas ona održava poziciju jedne od najvećih finansijskih institucija u Centralnoj i Istočnoj Evropi kada je reč o broju klijenata i ukupnoj aktivu.

Ključni segment poslovanja Grupe čine poslovi sa stanovništvom, a pred toga delatnosti Grupe uključuju i savetodavne usluge i podršku za korporativne klijente u finansiranju, investicijama i pristupu međunarodnim tržištima kapitala, finansiranje javnog sektora i operacije na međubankarskom tržištu

### Ukratko o Erste Grupi:

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

### Poslovna pozicija Erste Grupe:

- Jedan je od vodećih pružalaca finansijskih usluga u istočnom delu Evropske unije
- Spada u TOP 3 banke u Austriji, Češkoj, Rumuniji, Slovačkoj, Hrvatskoj i Mađarskoj
- Lider je u inovacijama u poslovanju sa stanovništvom na matičnom tržištu u Austriji.

### Ključni rezultati poslovanja u 2015:

- Bilansna suma: 199,7 milijardi evra
- Operativna dobit: 2.902,9 miliona evra
- Neto dobit: 968,2 miliona evra
- Prinos na kapital: 9,3%.

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



„Neto dobit od skoro jedne milijarde evra, snažna kapitalna baza i znatno niži troškovi rizika za 2015. godinu, pokazuju da smo dobro obavili zadatak“, izjavio je Andreas Trajhl, predsednik Upravnog odbora Erste Group Bank AG, prilikom predstavljanja rezultata „Kamatni ambijent ostaje težak, a njegov uticaj se može videti u smanjenju našeg operativnog rezultata. Na pozitivnoj strani, imali smo solidan rast kreditiranja na koji je podjednako uticalo poslovanje sa stanovništvom i poslovanje sa privredom. Naš rezultat pokazuje da pripadamo maloj grupi banaka koje su sposobne da zarade za troškove kapitala. Uložićemo maksimalne napore u predstojećim godinama, čak i ako ambijent za našu delatnost ostane težak, da bismo zadržali poziciju na tržištu. Naš snažan učinak dopušta nam da uradimo tri stvari: da nastavimo da finansiramo rast na našim tržištima, da jačamo svoju kapitalnu bazu i da isplaćujemo dividende“, dodao je Trajhl.



## ČESKÁ SPORITELNA A.S.

ČEŠKA  
broj filijala: 621  
broj klijenata: 4,8 miliona  
zaposlenih: 10.501

## ERSTE BANK DER OESTERREICHISCHEN SPARKASSEN AG, SPARKASSEN

AUSTRIJA  
broj filijala: 952  
broj klijenata: 3,4 miliona  
zaposlenih: 15.646

## ERSTE BANK CROATIA ERSTE & STEIERMÄRKISCHE BANK D.D.

HRVATSKA  
broj filijala: 157  
broj klijenata: 1,2 miliona  
tržišni udeo  
zaposlenih: 2.851

## SLOVENSKÁ SPORITEL'ŇA, A.S.

SLOVAČKA  
broj filijala: 291  
broj klijenata: 2,3 miliona  
zaposlenih: 4.205

## ERSTE BANK HUNGARY ZRT.

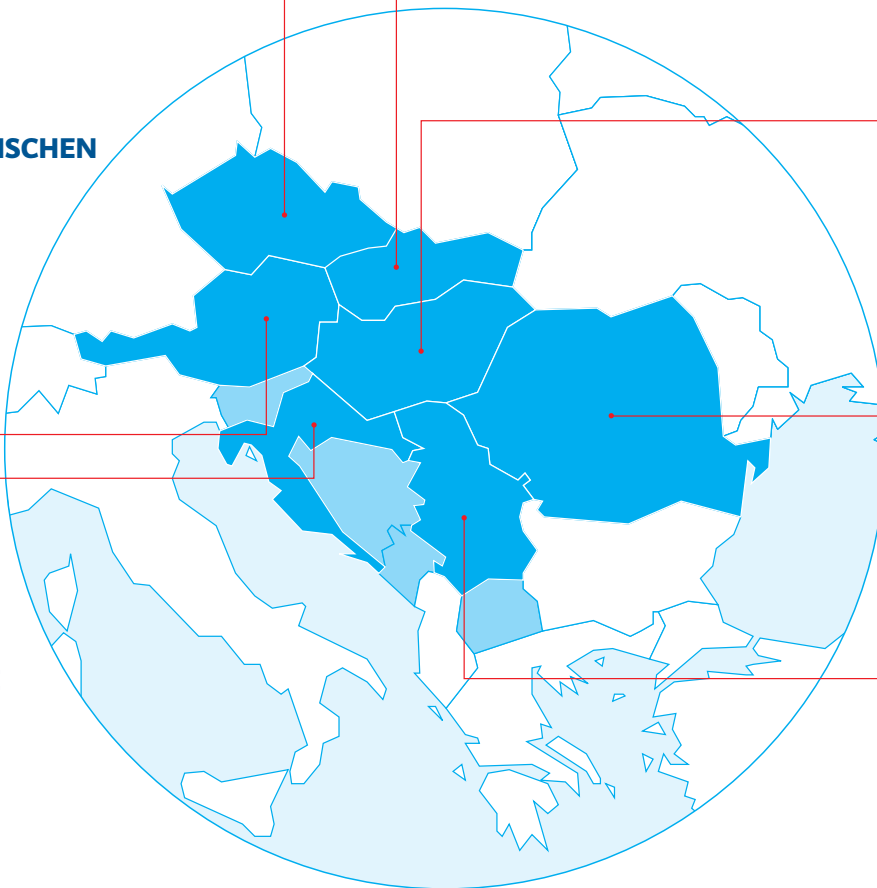
MAĐARSKA  
broj filijala: 128  
broj klijenata: 0,8 miliona  
zaposlenih: 2.813

## BANCA COMERCIALĂ ROMÂNĂ S.A.

RUMUNIJA  
broj filijala: 511  
broj klijenata: 2,9 miliona  
zaposlenih: 7.065

## ERSTE BANK A. D. NOVI SAD

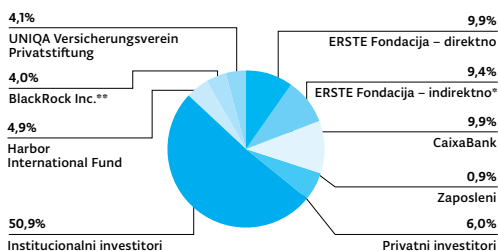
ERSTE BANK a. d. Novi Sad  
broj filijala: 75  
broj klijenata: 0,4 miliona  
zaposlenih: 1.027



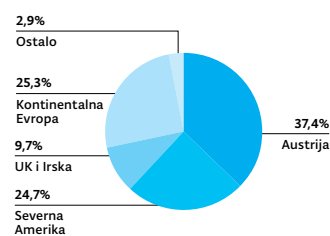
## Indeksi održivosti

Erste Grupa je od 2008. godine uključena u indeks održivosti Bečke berze, **VONIX**, a naponi i inicijative Erste Grupe u oblasti DOP-a prepoznati su ponovo 2011, kada je Grupa uključena u novi indeks održivosti, **STOXX Global ESG Leaders Index**, koji predstavlja najbolje održive kompanije prema **STOXX Global 1800**.

## STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. 12. 2015. PO INVESTITORIMA



## STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. 12. 2015. PO REGIONIMA



\* Uključujući glasačka prava Erste Fondacije, štedionica, fondacija štedionica i Wiener Städtische Wechselseitige Versicherungsverein.

\*\* Bazirano na glasačkim pravima akcionara.

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

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

Erste Banka pruža sveobuhvatnu podršku stanovništvu i privredi Srbije sa ciljem ostvarivanja njihovih finansijskih potreba i ciljeva, težeći širenju baze zadovoljnih klijenata i povećanju tržišnog učešća u ključnim segmentima, uz tehnološki napredna i inovativna rešenja i ulaganje u razvoj ljudi, kao najvažnije adute za dalji rast.

Kao i u čitavoj Erste Grupi, društvena odgovornost duboko je integrisana u identitet Banke i u Srbiji. Odgovoran pristup svim aspektima poslovanja omogućava nam da stvaramo održivu vrednost za sve svoje zainteresovane strane, pružajući univerzalne finansijske usluge i da, zajedno s njima, aktivno doprinosimo razvoju lokalne zajednice i društva u celini.

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

- Opslužuje preko 370.000 klijenata
- Ima 1027 zaposlenih
- Posедуje mrežu od 75 poslovnica za rad sa stanovništvom i tri komercijalna centra.

### Strateški ciljevi Erste Banke:

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

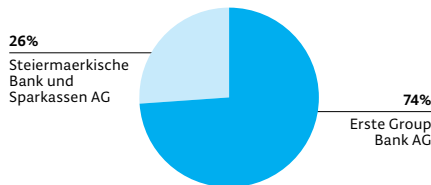
### Vrednosti Erste Banke:

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



U 2015. Erste Banka je obeležila značajan jubilej – 10 godina poslovanja u Srbiji, nakon kupovine Novosadske banke 2005. godine. Jubilej je proslavljen na neobičan način, događajem „10 godina bančenja“, velikom proslavom za klijente, partnere i zajednicu za čiji su se originalni sadržaj pobrinuli Zoran Kesić i ekipa portala Njuz.net. Zoran Kesić je, kao i uvek duhovito i neformalno, „intervjuisao“ predsednika Izvršnog odbora Banke Slavka Carića i druge članove top menadžmenta, koji su predstavili dosadašnje rezultate, ali i planove pozivajući klijente da kao partneri i saveznici, sa pozitivnom energijom zajedno krenemo u nove pobeде. Posebne simpatije prisutnih i mnogo osmeha i aplauza izazvao je naš klijent Dragan Popović, duhovito opisujući svoj odnos sa Bankom, u kome su se mnogi prepoznali. Najvažnije, ovim događajem smo još jednom poručili veliko hvala klijentima i zajednici u kojoj posluje, i potvrdili ono što je duboko ukorenjeno u našu strategiju poslovanja – Banka, to su ljudi!

#### STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. 12. 2015. PO INVESTITORIMA



Ostale kompanije  
članice Erste Grupe u Srbiji:



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



#### Pristupačnost objekata

Naše opredeljenje je da unapređujemo finansijsku inkluziju u svim aspektima, uključujući i fizičku pristupačnost objekata. Poslovne zgrade naše Banke u Beogradu i Novom Sadu, kao i 26 poslovnih jedinica Banke, prilagođene su za samostalan pristup osoba s invaliditetom, što čini 34,21% svih naših poslovnih objekata, u odnosu na 32,39% tokom 2014. godine.

Pristupačnost objekata jasno je navedena na veb-sajtu Banke. Pored toga, svaka filijala ima mogućnost rada s osobama u invalidskim kolicima za stolovima za klijente i u salama za sastanke. Prilagođavanjem četiri filijale u 2015. godini, sada ukupno šest filijala ima taktilne površine na podu, koje osobe s oštećenjem vida jasno vode do najbližeg blagajničkog pulta i savetničkog mesta.

U 2015. godini adaptirane su tri filijale sa više od tri blagajnička pulta, te sada četiri filijale imaju jasno označen deo blagajničkog pulta odgovarajuće visine za rad s osobama u invalidskim kolicima i indukcionu petlju koja omogućava direktnu neometanu komunikaciju blagajnika s osobama sa slušnim aparatima novije generacije.





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

Deset godina od dolaska Erste Banke na tržište Srbije, u prisustvu gradonačelnika Beograda Siniše Malog, gradskih i drugih zvaničnika, kao i poslovnih partnera, svečano smo obeležili početak izgradnje prve faze poslovnog kompleksa Sirius Offices, koji će se nalaziti na uglu Bulevara Milutina Milankovića i Ulice Antifašističke borbe u Beogradu. Poslovni prostor u čiju će prvu fazu gradnje Erste Grupa investirati 39 miliona evra, obuhvataće 18.500 bruto kvadratnih metara poslovnog prostora, lokale i prodavnice, dok će u podzemnim garažama biti 230 parking mesta.

Sirius Offices gradiće se u dve faze. U planu je i druga faza izgradnje dodatnih 12.500 bruto kvadratnih metara i 160 parking mesta. Kraj izgradnje prve faze planiran je za mart 2017. godine, kada će zgrada dobiti i svoje prve korisnike. Vodeća ideja projekta Sirius jeste ekološka održivost, pa će tako prostor biti izgrađen po najvišim ekološkim standardima kako bi pružio idealne radne uslove i optimizovao troškove korisnika.



#### Ključni rezultati poslovanja u 2015:

- **Kreditni stanovništvu i mikro klijentima** uvećani za 11,7% u odnosu na kraj 2014. godine i iznose 33 milijarde dinara; **depoziti** stanovništva i mikro klijenata veći za 12,2% i iznose 43,7 milijardi dinara
- **Kreditni pravnim licima** viši za 31,7% u odnosu na kraj 2014. godine i iznose 49,6 milijardi dinara; **depoziti** pravnih lica uvećani za 29,4% i iznose 26,5 milijardi dinara
- **Prihodi od kamata** viši za 15,1% u odnosu na isti period 2014. godine i iznose 5.268,8 miliona dinara, dok su **prihodi od naknada i provizija** niži za 5,7% i iznose 1.649,6 miliona dinara
- **Neto dobit** u 2015. godini iznosi 1.189,5 miliona dinara
- **Bilansna suma** uvećana je za 20,2%, sa 97,8 milijardi dinara na kraju 2014. godine na 117,5 milijardi dinara na kraju 2015. godine.
- **Adekvatnost kapitala** bezbedno je iznad NBS regulatorno propisanog minimuma i iznosi 17,28%.

„U 2015. godini zabeležili smo rast u svim ključnim segmentima poslovanja. Opredeljeni smo za dugoročno i stabilno partnerstvo sa kompanijama i klijentima, a profit koji smo ostvarili biće, kao i do sada, iskorišćen za jačanje kapitalne baze Banke i nova ulaganja u Srbiji. Podrška projektima koji su orijentisani ka unapređenju zajednice nastavlja da bude jedno od naših strateških opredeljenja i u narednom periodu“, 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)

# 1 • 3 Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju

Erste Banka je od 2009. godine sistemski inkorporirala društvenu odgovornost u svoje poslovanje, što je čini jednom od prvih kompanija u Srbiji koje na strateški način pristupaju ovoj temi. Prva strategija društveno odgovornog poslovanja usvojena je za period 2009–2011. godina, a revizijom njenih osnovnih pravaca izrađena je Strategija za period 2012–2014. godina.

Tokom šestogodišnjeg perioda strateškog pristupa inkorporiranju društvene odgovornosti u poslovanje, postignuti su sledeći najznačajniji rezultati:

- Banka je iz godine u godinu prepoznata u finansijskom i poslovnom sektoru i u stručnoj javnosti kao jedan od lidera u oblasti društveno odgovornog poslovanja.
- Usvojene su Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politika odgovornog finansiranja, koje su prakse društvene odgovornosti u osnovnom poslovanju podigle na znatno viši nivo.
- Značajno su razvijene prakse u oblastima mikrobankarstva, podrške mladim preduzetnicima preko programa Superstep i socijalnim preduzećima.
- DOP aspekti su uključeni u standardne kriterijume za izbor dobavljača, što Banku čini jednom od retkih kompanija u Srbiji koja sistemski unapređuje DOP prakse u svom lancu nabavke.
- Ulaganje u razvoj zaposlenih, kao i briga o njihovom zdravlju i bezbednosti, iz godine u godinu se podižu na viši nivo.
- Ulaganja u zajednicu objedinjena su i unapređena onlajn platformom Superste.
- Iako Banka nema značajne uticaje na životnu sredinu, unapređenjem procesa upravljanja resursima smanjena je potrošnja po svim najznačajnijim parametrima (energija, voda, otpad, transport).

U 2015. usvojena je nova Strategija DOP-a za period 2015–2019. godine, zasnovana na osnovnim pravcima određenim strategijom koja je važila u prethodnom periodu, i nadograđena u skladu s postignutim rezultatima i aktuelnim eksternim okruženjem.

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

Okvir društveno odgovornog poslovanja Erste Banke čine oblasti, prioritetne teme, i odgovarajuće 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, te 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.

## Osnovni principi DOP strategije:

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

## Postigli smo u 2015:

- ✓ Usvojena je nova Strategija DOP-a za period 2015–2019. godina
- ✓ Objavljen izveštaj DOP usklađen sa novom verzijom smernica GRI metodologije, G4
- ✓ Nastavljena implementacija Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politike odgovornog finansiranja



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



OBLASTI STRATEGIJE POSTAVLJENE SU TAKO DA BANKA MOŽE ODGOVORITI NA RAZUMNA OČEKIVANJA I POTREBE SVIH STEJKHOLDERA (ZAJINTERESOVANIH STRANA) PREDSTAVLJENIH NA MAPI (STRANE 14–15)



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



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

Kako bi utvrdila uspešnost primene Strategije i stepen realizacije postavljenih ciljeva, Erste Banka prati indikatore uspešnosti koji su definisani uz akcione godišnje planove za svaku od oblasti. Proces praćenja i merenja takođe u velikoj meri doprinosi transparentnijem i kvalitetnijem izveštavanju o društveno odgovornom poslovanju (O Izveštaju, strana 94).

U odnosu na prethodnu Strategiju, ova Strategija donosi dva nova značajna elementa:

1. Još čvršće povezivanje društvene odgovornosti sa osnovnim poslovanjem, kroz fokus na finansijsku inkluziju pojedinaca i grupa kojima su finansijske usluge teško dostupne, uspostavljanjem programa „Korak po korak“. Pored pristupa finansijskim uslugama, program nika će uključivati i jednako važne elemente mentorske podrške, edukacije i finansijskog opismenjavanja. Više o programu pročitajte u poglavlju „Odgovorni prema klijentima“, strana 44.

2. Uvođenje Odgovornosti u lancu nabavke kao posebne oblasti Strategije, u skladu sa jednom od najvažnijih tendencija u razvoju DOP-a koja podrazumeva širenje odgovornosti kompanije i na njene indirektno uticaje ostvarene kroz lanac dobavljača. Više o inicijativama u ovoj oblasti čitajte u poglavlju „Odgovornost u lancu nabavke“, strana 61.

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

## Naši ključni stakeholderi

Uključivanje stakeholdera (zainteresovanih strana) od ključne je važnosti za strateški pristup društveno odgovornom poslovanju, ali i za dugoročnu održivost i uspeh svake kompanije. Ono podrazumeva da će kompanija kroz odgovarajuće dvosmerne kanale komunikacije identifikovati, razumeti i odgovoriti na pitanja koja su značajna za njene zainteresovane strane. Na taj način, uspostavljaju se mehanizmi odgovornosti i transparentnosti.

Zainteresovane strane Erste Banke identifikovane su u skladu s 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.



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, IMEJL KOMUNIKACIJA
	ERSTE FONDACIJA	DOP IZVEŠTAJI, SASTANCI PO POTREBI, IMEJL KOMUNIKACIJA
	ČLANICE ERSTE GRUPE	DOP IZVEŠTAJI, IMEJL 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
	PRAVNA LICA – MALA PREDUZEĆA I PREDUZETNICI	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, DRUŠTVENE MREŽE
	PRAVNA LICA – MALA I SREDNJA PREDUZEĆA, VELIKI KLIJENTI I JAVNI SEKTOR	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, UGOVORI
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, IMEJL 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

Za potrebe izrade Strategije društveno odgovornog poslovanja, tokom marta 2015. godine stavovi stejkholdera prikupljeni su preko upitnika koji je elektronskim putem distribuiran predstavnicima stejkholdera iz svih relevantnih grupa. Ovo istraživanje odnosilo se na eksterne stejkholdere, dok su stavovi internih zainteresovanih strana prikupljeni na sastancima sa predstavnicima organizacionih delova Banke.

Cilj upitnika bio je sticanje uvida u stavove i očekivanja stejkholdera, što je od izuzetne važnosti za kvalitetno identifikovanje relevantnih tema i prioriteta u društveno odgovornom poslovanju. U upitniku su bile zastupljene ekonomske, društvene, i teme u vezi sa zaštitom životne sredine, koje su u dosadašnjem strateškom pravcu društveno odgovornog poslovanja Banke prepoznate kao relevantne, a stejkholderi su zamoljeni da ih rangiraju prema važnosti, iz svoje perspektive.

Kao najrelevantnije teme za stejkholdere izdvojile su se:

- Odgovorna komunikacija prema klijentima
- Promocija DOP-a u poslovnom sektoru
- Razvoj i usavršavanje zaposlenih
- Antikorupcija i zaštita konkurencije
- Bezbednost i zdravlje na radu

Ovakav rezultat ukazuje na razvijenu svest stejkholdera o tome da prioriteti kompanije treba da budu usklađeni sa najvećim uticajima koje ona ostvaruje osnovnim poslovanjem. Visoko rangirana tema „Promocija DOP-a u poslovnom sektoru“ potvrđuje da je Banka percipirana kao lider u ovoj oblasti i primer partnerima. Zaposleni su takođe prepoznati kao najvažniji resurs za svaku kompaniju, dok ostale teme odslikavaju aktuelne probleme u društvu. Najvažnije, ukupni rezultati upitnika ukazuju da je Banka na dobrom putu, i da dosadašnjim strateškim opredeljenjem i aktivnostima odgovara na očekivanja svojih stejkholdera.

Rezultati konsultacija sa stejkholderima jedna su od ključnih polaznih tačaka u postavljanju Strategije društveno odgovornog poslovanja, i inkorporirani su u sve korake izrade Strategije, kao i u postavljanje strukture Izveštaja o društveno odgovornom poslovanju.





## Upravljanje održivošću

Strateški pristup je preduslov za uspeh i dugoročnost DOP inicijativa, zbog čega je podrška najvišeg menadžmenta neophodna. Izvršni odbor Banke predlaže nove strateške pravce, uključuje se u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade davanjem sugestija i predloga. Izvršni direktori su direktno uključeni u ovaj proces, uz bar jednu osobu koja je iz određenog sektora odgovorna za dalje aktivnosti i realizaciju. Samostalni stručni saradnik za društveno odgovorno poslovanje odgovoran je izvršnom direktoru Službe komunikacija, a on predsedniku Izvršnog odbora Banke.

## Upravljanje socioekološkim rizicima

U Erste Banci smo svesni da se naši uticaji na društvo i životnu sredinu ne mogu ograničiti samo na direktne uticaje našeg poslovanja, već da oni uključuju i uticaje poslovanja svih naših klijenata. Zbog toga se pri proceni klijenata i izboru projekata koje će Banka finansirati izuzetna pažnja posvećuje principima i ciljevima upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja koji su definisani u istoimenoj politici, usvojenoj 2012. godine. Pored principa i ciljeva, **Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja**, u čiju je izradu, ali i 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. U tu svrhu razvijen je prvi set principa koji se odnose na energetske sektor i na sektor industrije odbrane / oružja, kao i na stav Banke u vezi sa finansiranjem političkih partija. Politika reguliše kreditne i reputacione rizike koji mogu nastati usled neadekvatnog izbora klijenata sa stanovišta delatnosti kojom se bave i potencijalnih efekata predmetnog finansiranja na društvo, bez obzira na tip klijenta.

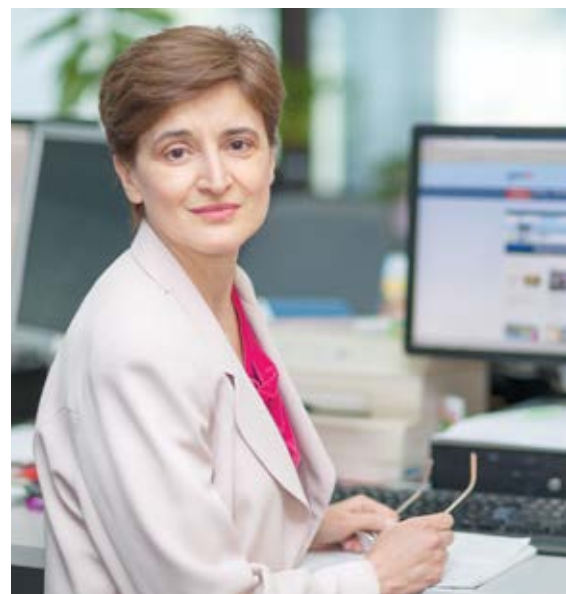
Detaljnije o primeni naših politika u ovoj oblasti čitajte u poglavlju „Odgovorni prema klijentima“, strana 44.

## Doprinos Erste Banke održivosti

Pored toga što uzima u razmatranje društveno-ekološki učinak kompanija u koje investira, Banka podržava projekte sa značajnim društvenim i ekološkim uticajima, kao što je ulaganje u obnovljive izvore energije i energetske efikasnost (strana 92). Banka je svoj portfolio obogatila proizvodima koji integrišu društvene i ekološke faktore, kako bi doprinela promovisanju socijalne inkluzije i izgradnji socijalnog kapitala, kao i zdravog i održivog prirodnog okruženja (strane 50–52).

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.\*

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





Doprinos Erste Banke društvenom proizvodu:

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





ERSTE  BANK





## 2 • DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

---



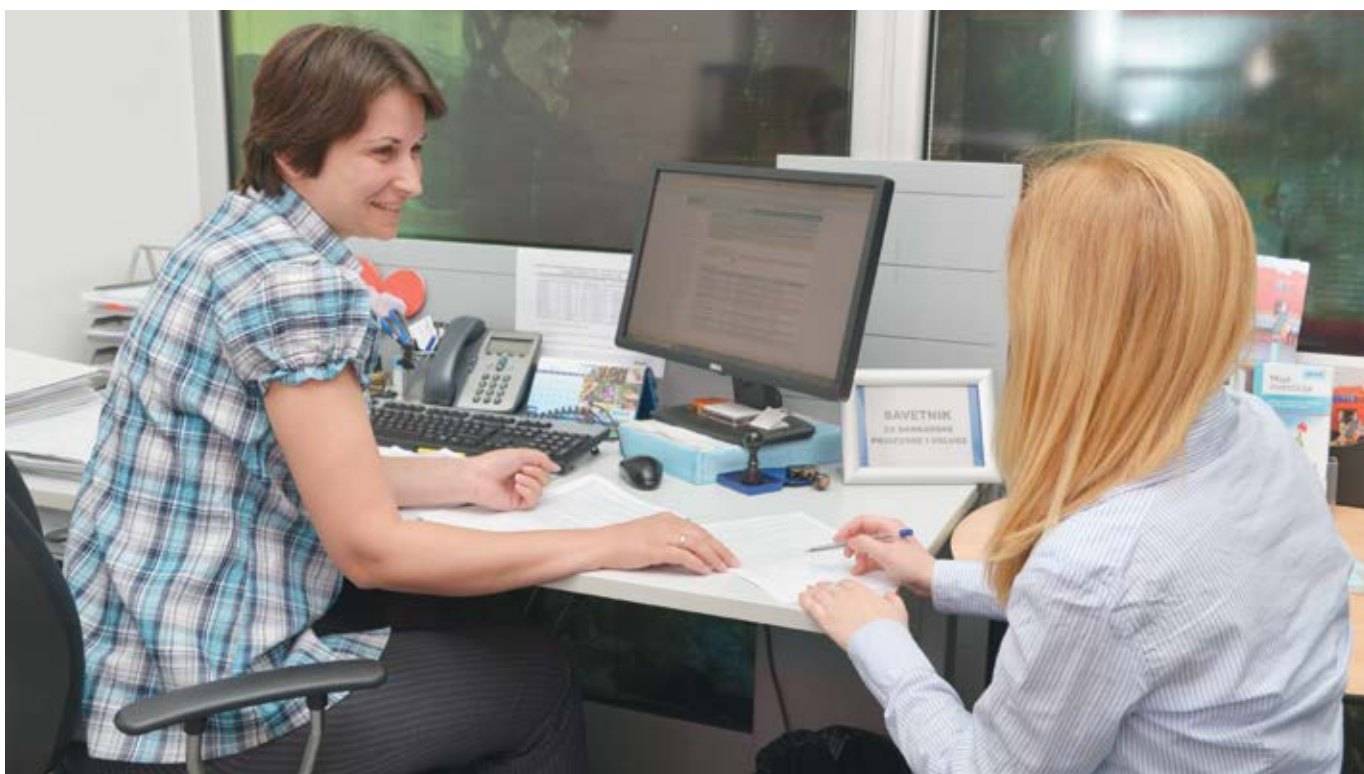
U skladu sa našom Strategijom DOP-a, naš cilj u ovoj oblasti je da unapredimo postojeće prakse dobrog korporativnog upravljanja i promovišemo njihovu primenu u poslovnoj zajednici, fokusirajući se na sledeće prioritetne oblasti:

- Transparentne prakse upravljanja
- Antikorupcija i zaštita konkurencije
- Razvoj društveno odgovornog poslovanja kroz udružene inicijative.



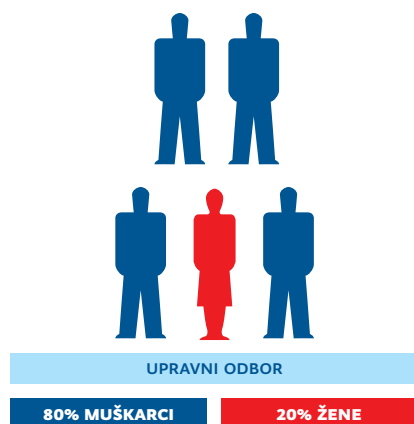
Pored Strategije DOP-a, prakse dobrog korporativnog upravljanja definišu i garantuju sledeći strateški dokumenti koje je Banka usvojila:

- Opšti uslovi poslovanja
- Kodeks bankarskog ponašanja
- Statut Erste Bank a. d. Novi Sad
- Procedura za sprečavanje sukoba interesa u Erste Bank a. d. Novi Sad (za Compliance – Služba usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti i menadžment banke)
- Politika o poklonima
- Politika upravljanja sukobima interesa
- Regulativa kontrole usklađenosti poslovanja Banke sa propisima
- AML program za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma
- Program usklađenosti sa propisima o zaštiti konkurencije
- Politika upravljanja rizikom od finansijskog kriminala
- Politika zaštite uzbunjivača (Whistleblowing politika)
- Procedure o utvrđivanju odgovornosti zaposlenih
- Politika upravljanja učinkom
- Politika nagrađivanja
- Procedura za upravljanje otpadom
- Politika upravljanja energijom Erste Grupe.





## 2.1 Transparentne prakse upravljanja

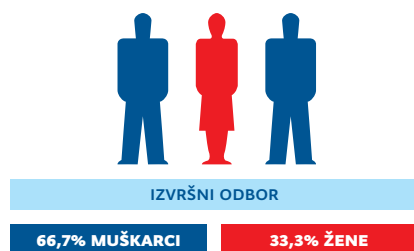


### Upravni odbor Erste Banke čini pet članova:

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

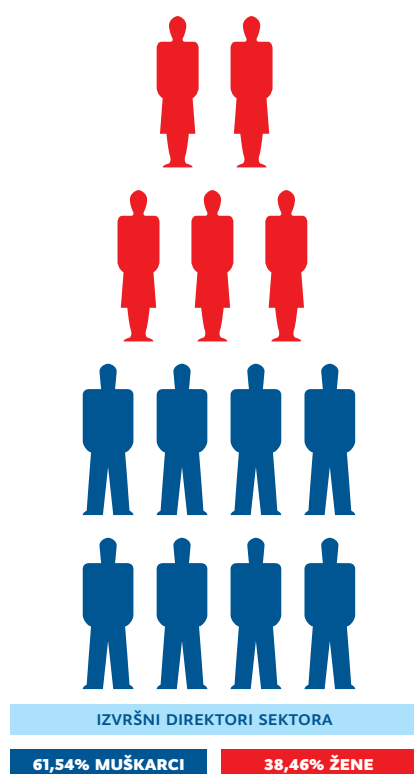
### Izvršni odbor čine tri člana:

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



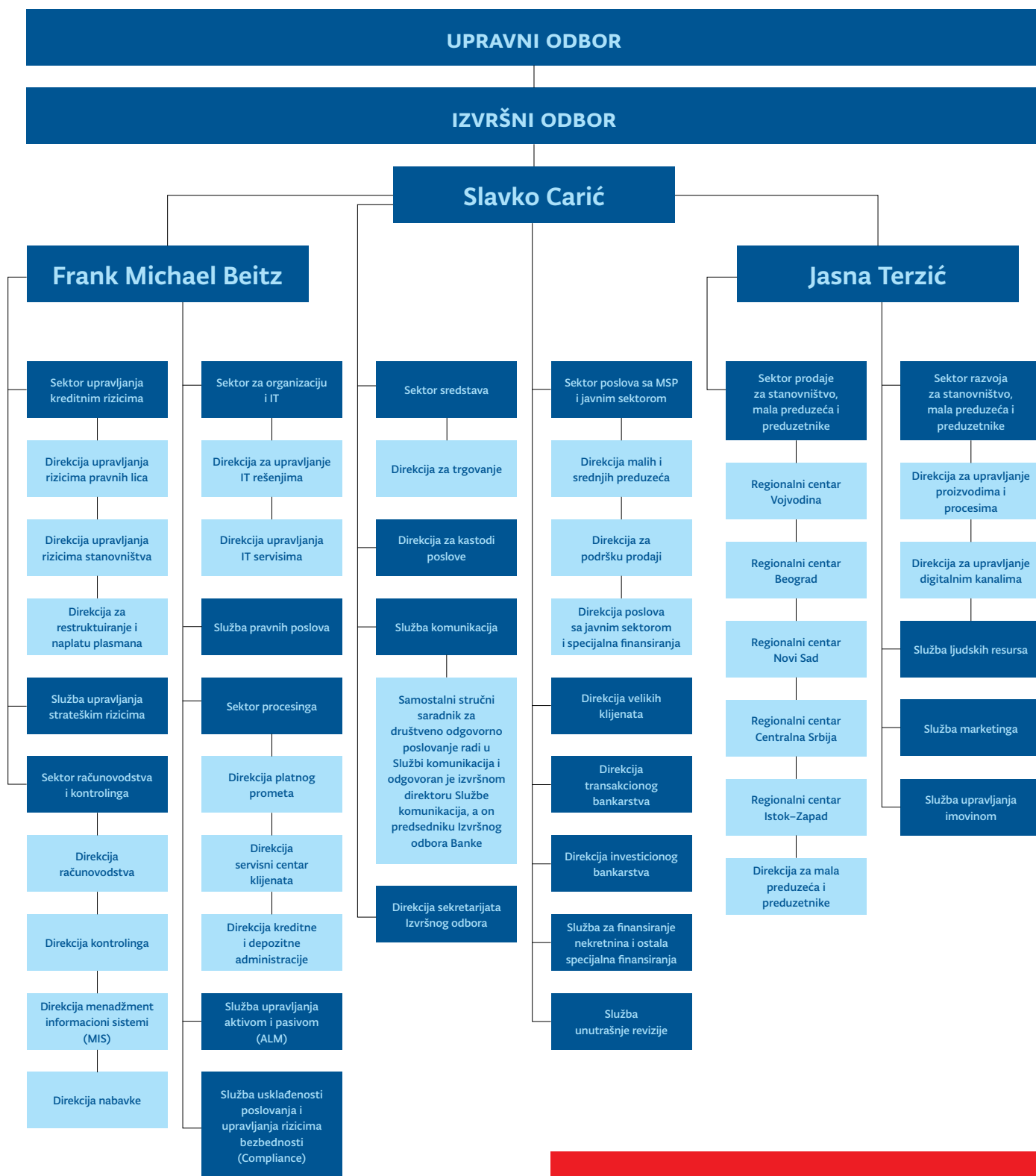
### Starosna struktura unutar Izvršnog odbora banke:

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



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

Svi navedeni podaci su na dan 31. 12. 2015.



**UPRAVLJAČKA ŠEMA  
ERSTE BANK A.D. NOVI SAD  
NA DAN 31. 12. 2015.**

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 članici bankarske grupe kojoj ta banka pripada, kao i da nije zaposlena u banci ni u članici bankarske grupe kojoj banka pripada, niti kod akcionara banke. Narodna banka Srbije može propisati dodatne uslove koje lice mora ispuniti da bi se smatralo nezavisnim od banke. Članovi Upravnog odbora Banke moraju imati dobru poslovnu reputaciju i odgovarajuće kvalifikacije, koje propisuje Narodna banka Srbije. Najmanje tri člana Upravnog odbora Banke moraju imati odgovarajuće iskustvo iz oblasti finansija, a najmanje jedan član Upravnog odbora mora aktivno znati srpski jezik i imati prebivalište na teritoriji Republike Srbije.

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

Da bi se izbegli sukobi interesa, opšti princip kojeg se moraju pridržavati svi zaposleni, a samim tim i članovi Odbora, jeste da prepoznaju sukob interesa i izvešte o tome Compliance (Službu usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti) bez izuzetka i bez odlaganja, što je definisano Procedurom upravljanja sukobom interesa i Politikom upravljanja sukobom interesa. Takođe, u skladu s internim aktima, kada su u pitanju zaposleni Banke i njihove spoljne aktivnosti, saglasnost na njih daje nadležni član Izvršnog odbora, na preporuku Compliancea. Kada je u pitanju član Izvršnog odbora, neophodnu saglasnost daje Upravni odbor. Compliance prati angažovanja zaposlenih uključujući i članove Odbora pregledom javno dostupnih informacija ili na osnovu internih i eksternih prijava, te svoje nalaze i zaključke o mogućem postojanju sukoba interesa sa predlozima za njihovo razrešavanje dostavlja kada su u pitanju članovi Izvršnog odbora Upravnom odboru, koji daje saglasnost na predlog Compliancea.



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

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

## Kanali komunikacije između upravljačkih tela i zaposlenih

Prilikom objavljivanja godišnjih rezultata poslovanja ili uz određena obaveštenja čija je tema od strateškog značaja za Banku, generalni direktor Erste Grupe i članovi Upravnog odbora Erste Banke zaposlenima se obraćaju video-porukama ili mejlom.

Tri puta godišnje se održavaju sastanci svih sindikata Grupe, kojima prisustvuje i generalni direktor Erste Grupe Andreas Trajhl, a zaposleni Erste Banke u Srbiji preko Sindikata mogu uputiti pitanja generalnom direktoru, budući da predsednik Sindikata prisustvuje pomenutim sastancima.

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

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







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

## Upravljanje rizicima i interna revizija

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

- Rizicima bezbednosti (rizici informacione i fizičke bezbednosti, rizici kontinuiteta poslovanja)
- Drugim rizicima (makroekonomski rizik, rizik bezbednosti, poslovni rizik, itd.).

Uloga interne revizije jeste da identifikuje postojanje kontrola u procesima, testira efikasnost uspostavljenih kontrola, predlaže uvođenje dodatnih, kao i da o tome izveštava najviše rukovodstvo. Druga uloga interne revizije odnosi se na pružanje konsultantskih usluga po zahtevu menadžmenta. Proizvod rada interne revizije jeste revizorski izveštaj sa preporukama čiji je cilj da dodaju vrednost određenom procesu.

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

Obaveza procene kvaliteta rada predviđena je Međunarodnim standardima profesionalne prakse interne revizije. Tokom 2015. godine je na nivou Holdinga i svih banaka članica Erste Grupe, uključujući i Erste Banku u Srbiji, sprovedena procena kvaliteta rada interne revizije od stručnjaka konsultantske kuće KPMG iz Austrije i Srbije. Na osnovu rezultata procene utvrđeno je da je kvalitet rada interne revizije u Erste Banci a. d. Novi Sad, kao i čitavoj Erste Grupi, usaglašen sa Međunarodnim standardima profesionalne prakse interne revizije, kao i sa najboljim praksama profesije.



## 2 · 2 Antikorupcija i zaštita konkurencije

Erste Banka, u skladu sa krovnim dokumentom „Regulativa kontrole usklađenosti poslovanja Banke sa propisima“, primenjuje takozvanu politiku „nula 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 usvojen dokument „Politika za sprečavanje korupcije“ koji obuhvata ovu materiju, te je po njemu strogo zabranjen bilo koji vid koruptivnog ponašanja. Pored niza usvojenih politika i procedura (strana 22), Erste Banka je takođe i jedna od potpisnica Deklaracije o borbi protiv korupcije koju u Srbiji, kao i u svetu, promoviše mreža Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija.

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 s činjenjem ovih dela, zatim ukazivanje na posledice u slučaju nastanka ovih dela, te obavezna prijava privatnih poslovnih aktivnosti svih zaposlenih i njihova analiza u domenu sukoba interesa, mogućnost prijave počinitelaca ili sumnje na počinioca prevare (Whistleblow proces), 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 uštedu, povoljnije uslove, lakši i brži način 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 organizacione 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 2015. godini nije rađena analiza rizika od korupcije po poslovnim jedinicama.



Kako je upravljanje rizicima korupcije prebačeno u nadležnost Odeljenja upravljanja rizicima finansijskog kriminala, Odeljenje je izvršilo procenu rizika od korupcije na nivou Banke kao input za definisanje nove Politike za upravljanje rizicima korupcije. Navedena procena rizika konstatovala je srednji nivo rizika na nivou Banke imajući u vidu spoljne faktore kao visokorizične (generalno stanje u zemlji prema oceni stručnjaka) i unutrašnje faktore, odnosno postojeće mere mitigacije koje značajno umanjuju spoljne rizike.

Važan deo sistema upravljanja rizicima povezanim sa korupcijom jesu komunikacija i obuke za zaposlene, koji doprinose podizanju svesti i internih kapaciteta neophodnih za prevenciju korupcije. Za najviše nivoe menadžmenta po potrebi se sprovodi tzv. Tone at the top obuka koja se odnosi na opšte teme povezane s korupcijom i reputacionim rizikom. Takođe, obuke za menadžment uključuju i e-learning module, kao i posebne prezentacije za specifične pozicije. Tokom 2015. godine nije sprovedena posebna obuka za članove IO, jer su ranijih godina svi članovi IO-a prošli sve neophodne obuke, ali su svi bili uključeni u usvajanje svih novih dokumenta i ažuriranje starih u ovoj oblasti, te su ih prilikom usvajanja – pored toga što su se detaljno upoznali sa sadržajem – unapredili svojim predlozima i komentarima.

U okviru obuke za novozaposlene, Compliance jednom mesečno sprovodi obuku o nefinansijskim rizicima, rizicima finansijskog kriminala, opštim odredbama o sukobu interesa, korupciji i reputacionom riziku. Jednom godišnje, za tzv. jedinice poverljivosti, održava se obuka o postupanju sa informacijama relevantnim za Compliance, kao podsetnik za zaposlene izložene rizicima korupcije i reputacionim rizicima. Obuka se sprovodi u direktnoj komunikaciji korišćenjem prezentacija. Takođe jednom godišnje svi zaposleni Banke imaju opštu obuku preko e-learninga, u vezi s upravljanjem sukobom interesa i sprečavanjem reputacionog rizika. U toku 2015. ove obuke je prošlo 21 postojećih i 109 novih zaposlenih, od toga 97,7% nerukovodilaca i 2,3% rukovodilaca. Za budućnost, planirana je integracija obuke o antikorupciji preko sistema e-learninga i e-testiranja kao deo obuke za borbu protiv prevara (anti-fraud) 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 prodaje.

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

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

---

## Prevencija prevara i zloupotreba

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.

---



podrška svih kolega. Jedan od osnovnih alata za upravljanje internim prevarama jeste prijava sumnje na prevaru/zloupotrebu – 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.

## Zaštita konkurencije

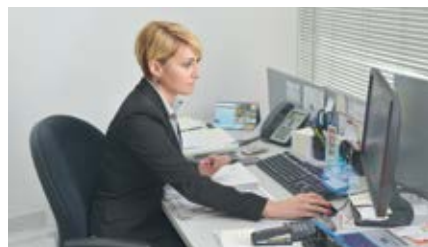
U 2015. godini nastavljene su aktivnosti na potpunoj implementaciji Programa o zaštiti konkurencije, koji je Banka usvojila krajem 2011. godine. Slobodna konkurencija i usklađenost poslovanja sa propisima o zaštiti konkurencije predstavljaju ne samo važan tržišni princip, već i čvrsto poslovno opredeljenje i cilj Banke. Program koji reguliše ovu oblast sadrži nekoliko dokumenata koji se odnose na sledeće ključne celine:

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

Upoznavanje sa Programom uključeno je od 2013. godine u redovne obuke novozaposlenih „Dobro došli u Erste“. Obuka podrazumeva podizanje svesti o značaju teme zaštite konkurencije i upoznavanje sa štetnim posledicama u slučaju povrede propisa o zaštiti konkurencije. Tokom 2015. godine obuku na temu zaštite konkurencije prošlo je ukupno 109 novozaposlenih.

U 2015. nastavljeno je kvartalno izveštavanje Erste Grupa, i nije bilo incidentnih situacija niti pokrenutih postupaka protiv Banke u vesti sa povredom slobodne konkurencije.

U toku 2015. održana je obuka Pravo konkurencije, kojoj je prisustvovalo 18 zaposlenih u relevantnim organizacionim delovima Banke. Predavač je bio Srđan Petronijević LLM, partner iz advokatske kancelarije Moravčević, Vojnović i partneri, u saradnji sa kompanijom Schonherr.



## Razvoj društveno odgovornog poslovanja kroz udružene inicijative

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

Od samog osnivanja, Banka je član lokalnog ogranka inicijative Ujedinjenih nacija Globalni dogovor u Srbiji, kao i Foruma za odgovorno poslovanje.

Principi Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija duboko su ukorenjeni u naše poslovanje, a iz godine u godinu unapređujemo naše prakse izveštavanja o napretku, koje sada uključuju i izveštavanje prema UN principima osnaživanja žena. Više o principima Globalnog dogovora i izveštavanju Banke pročitajte na stranama 104–107.

U 2015. Banka je, kao i svake godine, učestvovala u istraživanju o doprinosu kompanija-članica Foruma za odgovorno poslovanje zajednici, kao i u programu „Akademija poslovnih veština“ kroz koji zaposleni u kompanijama-članicama prenose svoja znanja predstavnicima organizacija civilnog društva. Uz to, na godišnjoj konferenciji „CSR Forum“ nagrađeni smo za doprinos razvoju nefinansijskog izveštavanja, i dugogodišnje izveštavanje u skladu sa GRI smernicama.



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

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



## 3 • NAŠI LJUDI

Prepoznajući da su ljudi najvažniji resurs svake kompanije, Erste Banka je posvećena kreiranju radnog okruženja u kome su prava i individualne potrebe zaposlenih na prvom mestu. U našoj strategiji društveno odgovornog poslovanja za period 2015–2019. godine, odgovornost u radnom okruženju prepoznata je kao jedna od šest ključnih oblasti, sa ciljem daljeg razvoja motivišućeg radnog ambijenta, baziranog na pravima i potrebama zaposlenih.

Kao i u prethodnom periodu, naši prioriteti u ovoj oblasti ostaju:

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

Različiti aspekti odgovornog odnosa prema zaposlenima definisani su strateškim dokumentima Banke za pojedinačne oblasti, kao što su:

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

Kolektivni ugovor, kojim su u skladu sa dobrom praksom socijalnog dijaloga obuhvaćeni svi zaposleni, reguliše sve sfere odnosa prema zaposlenima – od zasnivanja radnog odnosa pojedinca, njegovih prava i obaveza, preko usavršavanja, bezbednosti i zdravlja. Kolektivni ugovor zaposlenima u Erste Banci obezbeđuje benefite iznad zakonskih minimuma predviđenih Zakonom o radu, a njegov sadržaj je kolegama dostupan na internom portalu Banke.

Cilj Erste Banke je da u tim okupi talentovane i posvećene ljude koji će dati dodatnu vrednost našem poslovanju. Poštovanje prava na rad svake osobe, kao i zabrana diskriminacije po bilo kom osnovu, jesu principi zahvaljujući kojima obezbeđujemo različitost među zaposlenima, postižući tako inovativnost i raznovrsnost u pristupima kreiranju novih usluga, rešavanju izazova i donošenju odluka.

Zbog toga se pri zapošljavanju vodimo transparentnim procedurama i isključivo kriterijumima kvaliteta. Svi novozaposleni Banke, kao i oni koji dolaze na praksu,

**Postigli smo u 2015:**

- ✓ Usvojena je nova Strategija internih komunikacija
- ✓ U razvoj zaposlenih uloženo je skoro 36 miliona dinara, sa preko 21.000 sati realizovanih obuka
- ✓ 500 zaposlenih prošlo je besplatni godišnji sistematski pregled
- ✓ Pokrenuta je Erste interna društvena mreža



prolaze trening u trajanju od dva dana u okviru obuke „Dobro došli u ERSTE“, koja obuhvata osnovno upoznavanje sa svim organizacionim delovima Banke, kao i Kodeksom poslovnog ponašanja, a u okviru dela koji se odnosi na upoznavanje sa ljudskim resursima, svi novozaposleni su upoznati sa pristupom Banke ljudskim pravima i antidiskriminaciji – pravilom „jednakih šansi“ za sve kandidate za posao, svojim pravima i mogućnostima rada, razvoja i unapređenja. Tokom 2015. godine 55 zaposlenih je pohađalo obuku „Dobro došli u Erste“, u okviru koje je 15 sati bilo posvećeno temama povezanim s ljudskim pravima.

Isto načelo jednakih šansi važi i kada je reč o mogućnostima za razvoj i napredovanje. O našoj posvećenosti borbi protiv svih oblika diskriminacije svedoči i postojanje Antimobing savetovališta u okviru Banke, koje već pet godina prati rešavanje žalbi zaposlenih upućenih po ovom osnovu, koje mogu biti podnete i anonimno. Savetovalište čine zaposleni u Banci iz odbora Sindikata Banke, koji rade u koordinaciji s nadležnim telima Ministarstva rada i socijalne politike, Inspekcije rada i Agencijom za sprečavanje zlostavljanja na radu. O visokim standardima u oblasti zaštite prava zaposlenih govori činjenica da tokom 2015. Savetovalištu nije podneta nijedna žalba, a u istom periodu nisu zabeležene ni žalbe koje se tiču kršenja ili ugrožavanja ljudskih prava.

U Banci je zaposleno ukupno 1027 ljudi, od kojih je 69,7% žena i 30,3% muškaraca. Pored toga, u Banci radi još i 209 stalnih trećih lica. Gotovo svi zaposleni rade po ugovoru s punim radnim vremenom, dok je 94,2% zaposleno po ugovoru na neodređeno i 5,8% po ugovoru na određeno vreme.

Na rukovodećim pozicijama u Banci žene su zastupljene sa 53,6%, a muškarci sa 46,4%. Najviši organ upravljanja Banke jeste Upravni odbor koji se sastoji od pet članova, od kojih je jedna žena. Izvršni odbor Banke ima tri člana, dva muškarca i jednu ženu.



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



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

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

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.	
NA ODREĐENO VREME (OV) ILI NEODREĐENO VREME (NV)	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV
NOVI SAD	17	434	29	282	7	256	14	421	23	434
BEOGRAD	12	251	8	272	18	410	17	255	18	269
OSTALO	9	265	9	393	8	273	9	276	19	264
UKUPNO	38	950	46	947	33	939	40	952	60	967

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Erste Banka obezbeđuje sledeće beneficije za zaposlene:

- Beskamatni zajam za zaposlene čija ugovorena osnovna zarada ne prelazi 500 evra bruto
- Otpremnina pri odlasku u penziju
- Kolektivno osiguranje zaposlenih od posledica nesrećnog slučaja za vreme obavljanja posla, kao i u vreme dolaska na posao i odlaska s posla
- Naknada štete zbog povrede na radu ili profesionalne bolesti u skladu sa zakonom
- Naknada nužnih pogrebnih troškova članovima uže porodice u slučaju smrti zaposlenog
- Naknada nužnih pogrebnih troškova članovima uže porodice u slučaju smrti zaposlenog, kao i lica s kojim zaposleni živi u zajedničkom domaćinstvu, a nije član uže porodice
- Solidarna novčana pomoć zaposlenom usled duže ili teže bolesti zaposlenog ili člana njegove uže porodice
- Solidarna novčana pomoć zaposlenom zbog teškog materijalnog stanja
- Poklon za Novu godinu deci zaposlenih starosti do deset godina
- Poklon zaposlenom za rođenje deteta
- Jubilarna nagrada povodom provedenih godina rada
- Poslodavac može zaposlenom da obezbedi jubilarnu nagradu i povodom obeležavanja drugog bitnog događaja kod poslodavca
- Porodiljsko odsustvo sa zagarantovanom dinamikom isplate zarada i povratkom na radno mesto

## 3 · 1 Razvoj i usavršavanje zaposlenih

Ulaganje u ljude zauzima centralno mesto u društveno odgovornom pristupu Erste Banke radnom okruženju, zbog toga što doprinosi ne samo stručnosti zaposlenih usmerenoj na poboljšanje poslovnih procesa već i njihovom zadovoljstvu i motivaciji, kao i podizanju kapaciteta zajednica u kojima radimo. Razvoj zaposlenih za nas, pored ulaganja u obuke i usavršavanje, podrazumeva i širi spektar međusobno povezanih aktivnosti kao što su adekvatno planiranje resursa, definisanje ključnih radnih mesta, upravljanje planom naslednika, precizno definisanje glavnih principa nagrađivanja i beneficija zaposlenih, upravljanje učinkom i promocija zaposlenih.

Stalni razvoj zaposlenih omogućen je sprovođenjem raznovrsnih aktivnosti koje između ostalih uključuju:

- Interne i eksterne obuke, pri čemu se izuzetna pažnja posvećuje prilagođenosti treninga svim ciljnim grupama. Sa ciljem unapređenja sopstvenih kapaciteta, fokusirani smo na ulaganje u razvoj kapaciteta internih trenera, kada god je to moguće;
- izradu ličnih planova razvoja;
- sprovođenje programa celoživotnog obrazovanja i učenja, koji zaposlenima pruža mogućnost da stiču neophodna znanja i veštine kojima povećavaju svoju ukupnu zapošljivost;
- formalno ocenjivanje radnog učinka i individualnog razvoja, koje se svake godine sprovodi i obuhvata sve zaposlene.

Imajući u vidu da će se bankarske usluge u budućnosti sve više bazirati na novim tehnologijama, naš fokus u predstojećem periodu biće na unapređenju znanja i veština potrebnih da bi naši zaposleni uspešno izneli sve promene koje nas očekuju.

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

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

### Politika nagrađivanja

Pravedni sistem kompenzacija, koji se zasniva na proceni učinka i vrednovanju radnih mesta, razvijao se preko politika i drugih razvojnih i strateških dokumenata u Banci od samih njenih početaka u Srbiji, i teži daljem kontinuiranom razvoju s ciljem da Banka postane jedno od najpoželjnijih mesta za rad u našoj zemlji. Takođe, trudimo se da svoje zaposlene dodatno motivišemo fer praksama nagrađivanja i internim promocijama i unapređenjima zaposlenih na viša radna mesta, čime naglašavamo da se lojalnost i posvećenost našem timu ceni i prepoznaje. U periodu izveštavanja najviše novina se dogodilo u pogledu zarada i bonusa u sektoru prodaje. Za njih se u toku 2015. godine pripremao novi način nagrađivanja, koji će omogućiti da njihova zarada, u određenom delu, zavisi od učinka, odnosno od ostvarene prodaje. Osim toga, najavljeni su i veći iznosi nagrada za najbolje prodavce, kao i formiranje kluba top performerera po regijama u kojima poslujemo.



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

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



### Profesionalni razvoj kroz volontiranje

Pored duge tradicije organizovanja zajedničkih volonterskih akcija, zaposleni u Erste Banci odvajaju svoje vreme kako bi individualno, svojim stručnim znanjima pomogli različitim ciljnim grupama – studentima, organizacijama civilnog društva, socijalnim preduzećima i njihovim korisnicima. U 2015. godini uključili smo se u rad Akademije poslovnih veština, koju sprovode kompanije članice Foruma za odgovorno poslovanje, s ciljem da biznis znanja stave na raspolaganje civilnom sektoru, i time ojačaju njihove kapacitete za borbu s društvenim problemima. Akademija obuhvata različite teme, identifikovane na osnovu potreba organizacija koje učestvuju u programu. Prvu obuku u okviru Akademije održala je Sonja Konakov Svirčev, samostalna stručna saradnica za društveno odgovorno poslovanje, na temu „Kako do uspešnih partnerstava između poslovnog i neprofitnog sektora“, podelivši dugogodišnje iskustvo naše Banke u saradnji i pružanju podrške organizacijama civilnog društva.

Pored pomoći zajednici, ovaj model volontiranja istovremeno omogućava zaposlenima da poboljšaju svoje leaderske sposobnosti, komunikacione veštine, i veštine prezentacije, pa je izuzetno značajan u ostvarivanju naših težnji da razvijemo i osnažimo interne trenerske kapacitete.



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

Pored stručnog usavršavanja i ličnog rasta i razvoja, Banka za svoju prioritetnu odgovornost smatra brigu o bezbednosti i zdravlju na radu, kao i socijalnu podršku zaposlenima. O ovim oblastima udruženo se staraju Odeljenje upravljanja rizicima bezbednosti i Služba ljudskih resursa, uz podršku Sindikata i svih drugih organizacionih delova Banke.

Odeljenje upravljanja rizicima bezbednosti posluje u okviru Službe usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti. Prioritetne teme koje pokriva ovo odeljenje jesu fizička zaštita, tehnička zaštita, protivpožarna zaštita, vanredne situacije i bezbednost i zdravlje na radu. Kako bi se ove teme i korporativne procedure i uputstva povezani sa njima, komunicirali što jasnije prema zaposlenima, sa ciljem što pravilnijeg iskorišćavanja bezbednosnih sistema, organizuju se sledeće obuke:

- obuka o postupanju zaposlenih u slučaju pljačke i drugih vanrednih situacija
- obuka o postupanju zaposlenih sa agresivnim klijentima
- osnovna obuka zaposlenih iz oblasti zaštite od požara
- obuka za pružanje prve pomoći (koju prolazi po jedan zaposleni iz svake filijale)
- obuka iz bezbednosti i zdravlja na radu
- obuka o načinu korišćenja Sistema tehničke zaštite.

Uz to, već treću godinu zaredom nastavljamo preventivne lekarske preglede, besplatne za zaposlene, u saradnji sa Domom zdravlja „Vizim“. Za zaposlene iz Novog Sada i drugih gradova 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. Novi ciklus sistematskih pregleda započeo je krajem 2015. godine, i do sada je u ovom ciklusu pregledano 500 zaposlenih. Za period od tri godine koliko dugo se program sprovodi, obavljeno je ukupno 2.017 zdravstvenih pregleda. 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.

Uzimajući u obzir prirodu posla najvećeg dela zaposlenih u Banci, uzrok najčešćih zdravstvenih problema koji su povezani sa radnim mestom jeste dugotrajno sedenje pred računarom. Nedostatak kretanja i fizičke aktivnosti može imati niz posledica za zdravlje kičme, srca, kao i za vid i druge zdravstvene rizike povezane s nedostatkom kretanja. Iz tog razloga Banka različitim kanalima komunikacije podstiče aktivnije životne stilove među zaposlenima, pre svega na internom portalu, internom časopisu za zaposlene, a i dalje je aktivan namenski portal „Za vaš dobar dan“ koji redovno pruža savete o unapređenju zdravlja, važnosti fizičke aktivnosti, kao i konkretne predloge za usvajanje zdravih navika.



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

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

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

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

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

STOPA POVREDA	2012.		2013.		2014.		2015.	
	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
<b>BEOGRAD</b>	0,00	0,00	0,00	0,20	0,20	0,00	0,28	–
<b>OSTALO</b>	0,00	0,20	0,00	0,31	0,00	0,30	0,10	–
<b>UKUPNO</b>	0,00	0,50	0,10	1,02	0,30	0,70	0,48	0,10

STOPA IZGUBLJENIH DANA	2012.		2013.		2014.		2015.	
	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
<b>BEOGRAD</b>	0,00	0,00	0,00	2,76	7,10	0,00	12,95	–
<b>OSTALO</b>	0,00	3,20	0,00	18,37	0,00	10,80	0,87	–
<b>UKUPNO</b>	0,00	5,59	0,00	28,17	7,30	24,50	17,68	0,87





## Sindikat Erste Banke – partnerstvo koje traje

Erste Banka i predstavnici zaposlenih u okviru sindikata SOSS Erste Bank već deceniju grade uspešno partnerstvo, i to pre svega zahvaljujući tome što rade na ostvarivanju istih ciljeva – dobrih poslovnih rezultata i zadovoljnih zaposlenih. SOSS je jedini reprezentativni sindikat u našoj banci i kao takav, jedini je ovlašćen za pregovaranje i potpisivanje Kolektivnog ugovora.

Sindikat zastupa interese svih naših kolega i koleginica i pregovara s Bankom u vezi sa bilo kojim pitanjem u vezi sa zaposlenima kao pojedincima. Zato Erste Banka u Sindikatu vidi saveznika u ostvarivanju ciljeva koji se tiču zadovoljnih ljudi koji čine našu Banku, i pouzdanog partnera koji pomaže da njihove potrebe sagledamo iz različitih perspektiva. Aktivnosti koje Sindikat sprovodi uključuju i zajedničke akcije pomoći ugroženima, volonterske akcije, kao i učestvovanje u finansiranju zakupa objekata za rekreativne aktivnosti članova. Uz to, Sindikat svojim članovima po povoljnijim cenama nudi karte za sadržaje iz oblasti kulture (biblioteke, bioskopi, pozorišta, koncerti itd.), u svojstvu pravnog lica zaključuje ugovore sa drugim pravnim licima i obezbeđuje svojim članovima mogućnost nabavke robe i usluga pod povoljnijim uslovima, učestvuje u organizaciji i finansiranju radno-sportskih susreta, druženja svih zaposlenih, dodele novogodišnjih poklona za decu zaposlenih, svojim članovima omogućuje učestvovanje na različitim seminarima iz oblasti sindikalnog rada i radno-pravne zaštite, sarađuje i razmenjuje informacije sa sindikatima iz drugih finansijskih organizacija iz Republike Srbije, kao i sa sindikatima iz ostalih zemalja Evrope, i sarađuje sa Sindikatom Erste Grupe.

Upravu sindikata čini odbor sa 14 predstavnika iz svih organizacionih delova i predsednik koji se bira svake pete godine. Nakon dva mandata u kojima je na čelu sindikata bila naša koleginica Stanica Sarčanski, na poslednjim izborima, održanim u maju 2015. godine, za predsednika je izabran Tihomir Jovičić, koji je u našoj Banci još od 1988. godine, i trenutno radi na poziciji menadžera za odnose sa klijentima u Sektoru poslova sa malim i srednjim preduzećima i javnim sektorom. Pored toga, već 10 godina je predsednik Fonda solidarnosti.

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

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

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

### Fond solidarnosti

Fond solidarnosti „Marina Čurčić“, i ove je godine, kao i svake prethodne u toku svog deceniju dugog poslovanja, pomogao mnogim zaposlenima koji su se našli u nepovoljnoj materijalnoj situaciji. Fond je udruživanjem sredstava Banke i sindikata, uz dobrovoljne uplate zaposlenih, u toku 2015. godine sa ukupno 4.388.740 dinara isplatio 153 različite pomoći zaposlenima. Od toga su zaposleni sopstvenim donacijama programom individualne filantropije prikupili 406.657 dinara.





## 3 • 3 Interne komunikacije

### Berza ideja

Berza ideja je platforma koja omogućava svim zaposlenima da se proaktivno uključe u razvoj poslovanja Banke i svojim kreativnim idejama unaprede poslovanje i poboljšaju efikasnost i produktivnost, bilo predlozima izmena postojećih procedura i pravila, ili kreiranjem inovativnih proizvoda i usluga. Tokom 2015. godine u okviru Berze ideja razmatrano je 34 predloga za unapređenje poslovanja i proizvoda Banke od kojih je 15 označeno zelenim indeksom, što znači da su već počele ili se spremaju njihove realizacije.

Erste Banka vrlo dobro razume da je efikasna interna komunikacija preduslov uspešnog poslovanja, a da otvorena komunikacija na svim nivoima danas postaje osnovni generator ideja i pokretač inovacija. Prethodnu godinu smo u tom smislu posvetili implementiranju nove Strategije internih komunikacija, koja je usvojena početkom 2015. godine.

Kanali komunikacije zaposlenih su raznovrsni i brojni:

- interni sastanci, okupljanja, konferencije na kojima zaposleni imaju priliku da se u neposrednoj komunikaciji povežu, upoznaju s novostima iz Banke, razmene ideje i rade na rešavanju problema;
- InfoNet – interni portal Banke na kojem se nalazi i platforma Berza ideja;
- interni časopis PULS u kome predstavljamo strateške planove, zaposlene, timove, odeljenja i slavimo njihove lične uspehe i uspehe banke;
- 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)).

Razvijanje digitalne kulture postalo je deo svakodnevnog pristupa poslu, prožima se i nadopunjuje sistemom obuke i razvoja zaposlenih. Tokom 2015. godine održan je niz radionica o društvenim mrežama u različitim organizacionim delovima, tweet wall je postao stalni deo većih internih događaja, na sastancima menadžmenta koriste se interaktivni onlajn alati, a opcije aktuelne intranet platforme dobijaju sve kompleksniju poslovnu primenu.

### Erste interna društvena mreža

Radeći na ostvarivanju ciljeva Strategije internih komunikacija, prethodne godine smo sa velikim zadovoljstvom lansirali internu društvenu mrežu, koja je komunikaciju među zaposlenima učinila bržom, zanimljivijom i intenzivnijom, omogućila nam da se bolje razumemo i uticala na razvoj timskog duha i kolegijalnih odnosa. Ona omogućava zaposlenima da postanu mentori kolegama u oblastima koje su njihova ekspertiza, ili da mnogo brže zamole kolege za pomoć ako imaju probleme koje nisu sigurni kako da reše. Na mreži svi zaposleni Banke kao članovi velikog, jedinstvenog tima, razmenjuju znanja i iskustva, i pomažu jedni drugima da zadatke obavljaju što efikasnije i kvalitetnije. Erste društvena mreža, koja koristi sve funkcionalnosti društvenih mreža kao što su [#\(hashtag\)](#) i [@\(mention\)](#), podigla je komunikaciju među kolegicama i kolegama na viši nivo i time svim zaposlenima svakodnevno olakšava rad.



## 4 • ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA



Primarna odgovornost Erste Banke, kao finansijske institucije, jeste da pravovremeno i na najbolji način odgovara na potrebe svojih klijenata, pružajući im sigurnost, pouzdanu uslugu i proizvode. Uz visok kvalitet usluge, transparentnu komunikaciju i stalno praćenje savremenih trendova na tržištu, naše strateško opredeljenje jeste da klijentima i društvu pružamo dodatnu vrednost u oblastima u kojima najviše možemo da doprinesemo, a to su finansijsko opismenjavanje i finansijska inkluzija, podrška preduzetništvu i samozapošljavanju. Pored toga, svesni smo da se naša odgovornost na tržištu proteže i na uticaje koje svojim poslovanjem ostvaruju naši klijenti, te smo stoga posebno posvećeni stalnom unapređenju praksi odgovornog finansiranja.

U našoj Strategiji društveno odgovornog poslovanja za period 2015–2019. kao cilj smo postavili još čvršće integrisanje društvene odgovornosti u osnovno poslovanje, preko sledećih prioriternih oblasti:

- Odgovorno finansiranje
- Finansijska inkluzija
- Odgovorna komunikacija s klijentima.

### Postigli smo u 2015:

- ✓ Omogućeno onlajn podnošenje zahteva i dokumentacije za kreditne kartice, keš kredite i dozvoljeni minus
- ✓ Otvorene dve nove Ekspres ekspoziture Erste Banke
- ✓ Otvorena prva specijalizovana filijala za penzionere
- ✓ Nastavljeni razvoj inkluzivnih proizvoda i usluga i finansijsko opismenjavanje
- ✓ Po prvi put sproveden program finansijskog opismenjavanja za mala i srednja preduzeća
- ✓ Doprinos razvoju preduzetništva sprovođenjem strategije za start-up preduzeća
- ✓ U kupovinu proizvoda socijalnih preduzeća Banka je uložila više od 1,5 miliona dinara
- ✓ Po treći put nagrađene su najbolje održive ideje mikropreduzetnika
- ✓ Indeks zadovoljstva klijenata za 2015. iznosi 91,5%

---

## „Ritejl rulz“

U novembru 2015. održano je prvo zajedničko okupljanje svih zaposlenih Sektora prodaje za stanovništvo, mala preduzeća i preduzetnike i Sektora razvoja za stanovništvo, mala preduzeća i preduzetnike. Okupljanje je duhovito nazvano „Ritejl rulz“ između ostalog i zbog izuzetnih rezultata koje su ovi sektori u 2015. godini ostvarili – najboljih od početka rada Banke u Srbiji ako se posmatra ostvareni neto profit. Zaposlenima su predstavljeni strateški ciljevi za period 2016–2019. godine, nizom panel diskusija u kojima su učestvovali top menadžment, predstavnici drugih organizacionih delova, i predstavnici Erste Grupe, razmatrani su načini da se postavljeni ciljevi ostvare. Pored radnog dela, zaposleni su imali priliku za druženje sa kolegama, kao i za zabavu uz junake serijala „Državni posao“ koji su na njima svojstven način predstavili različite situacije i izazove u svakodnevnom poslovanju bankara. Detaljnije o novoj strategiji poslovanja sa stanovništvom, malim preduzećima i preduzetnicima pročitajte na strani 57.

---

Strateški pristup Banke ovoj oblasti potkrepljuju i naši interni koncepti, sistemi i usvojeni dokumenti:

- Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja
- Politika odgovornog finansiranja
- Koncept „brige o klijentima“, predstavljen u Katalogu internih standarda kvaliteta za prodajnu mrežu
- Sistem upravljanja žalbama „Repozza“
- Opšti uslovi poslovanja usklađeni sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti
- Ton komunikacije u oglašavanju
- Marketinška strategija usklađena sa DOP principima
- Strategija onlajn komunikacija usklađena sa DOP principima.





## 4 • 1 Odgovorno finansiranje

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

Ova politika reguliše kreditne i reputacione rizike koji mogu nastati usled neadekvatnog upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja, kako sa stanovišta same Banke (direktno) tako i sa stanovišta investicija banke, tj. klijenata s 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 sedam poslovnih funkcija:

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

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







postojećim rizicima ne može upravljati na prihvatljiv način. Postupci mogu rezultirati i zahtevom za dodatnim informacijama, dodatnim analizama i izradom due diligence izveštaja od nezavisnog stručnog tela ili trećih lica. Takođe, sve to može rezultirati implementacijom dodatnih klauzula u ugovoru sa ciljem minimizacije i monitoringa pomenutih rizika.

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

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

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

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

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

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. U tu svrhu, razvijen je prvi set principa koji se odnose na energetske sektor i na sektor

industrije odbrane / oružja, kao i na stav Banke u vezi s finansiranjem političkih partija. Politika reguliše kreditne i reputacione rizike koji mogu nastati usled neadekvatnog izbora klijenata sa stanovišta delatnosti kojom se bave i potencijalnih efekata predmetnog finansiranja na društvo, bez obzira na tip klijenta.

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

- Sektor poslova sa pravnim licima i Sektor poslova sa stanovništvom (mikro-klijenti) u kojima zaposleni stiču sveobuhvatnu sliku o klijentu i tipu finansiranja te porede traženo finansiranje sa Politikom i preliminarno procenjuju efekte finansiranja u odnosu na okruženje.
- Služba kontrole usklađenosti poslovanja banke sa propisima (Compliance) – asistira zaposlenima Sektora poslova sa pravnim licima i Sektora upravljanja rizicima u domenu davanja preporuka u odnosu na procenjene efekte finansiranja, tumačenje odredaba Politike, pribavljanja dodatnih mišljenja / analiza o klijentima i efektima njihovih ranijih sličnih finansiranja, te u davanju krajnjeg mišljenja o tome da li predmetno finansiranje nosi negativne efekte po društvo i životnu sredinu.
- Sektor upravljanja rizicima – prilikom sačinjavanja krajnje preporuke za finansiranje uzima potpuno u obzir mišljenje Compliancea i nalaže mere umanjenja 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 finansiranjem bez obzira na njegovu osnovnu delatnost. To znači sledeće: ukoliko kompanija A koja se bavi preradom nafte i kategoriše se kao zagađivač okoline traži sredstva od Banke, pre finalne odluke važno je razmotriti za šta se traže sredstva. Ukoliko je podnet zahtev za finansiranje kupovine i instalaciju značajnih sistema za prečišćavanje i izolaciju toksičnih materija koje su nusprodukt proizvodnje, Banka će u skladu sa Politikom odgovornog finansiranja finansirati projekat, ali mora se voditi računa o merama kontrole rizika – kontrole namenskog korišćenja odobrenih sredstava.

Od 2014. godine Politika odgovornog finansiranja sastavni je deo obuka koje sprovodi Odeljenje centralnog compliancea. Ova politika, sa primerima iz prakse, prezentuje se svim novim zaposlenima preko programa uvodne obuke „Dobro došli u Erste“. U 2015. godini obuku na tu temu prošlo je 109 novozaposlenih.

U 2015. godini, Politika odgovornog finansiranja bila je sastavni deo obuke za sve zaposlene preko aplikacije Banke za testiranje TEA. Ukupno 786 zaposlenih rešavalo je test, od toga 123 rukovodioca i 663 nerukovodioca.



U 2015. godini ispunjenost uslova u skladu sa Politikom odgovornog finansiranja sprovedena je za četiri klijenta, u ukupno 35 slučajeva – pojedinačnih zahteva klijenata. U svim slučajevima podržana je poslovna saradnja.

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

U skladu s 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 ocenjuje primenu internih akata u procesima koji su predmet revizije u skladu sa usvojenim Godišnjim planom i Programom za pojedinačne revizije. Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politika odgovornog finansiranja važile su u 2015. godini u istoj formi kao i prethodne godine.

U oblasti zaštite životne sredine, Erste Banka je godinama unazad jedan od lidera kada je reč o ulaganjima u projekte energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije, i prepoznata je kao pravi partner svim kompanijama koje su zainteresovane za započinjanje ili razvijanje ovakvih projekata (više o ovim inicijativama čitajte u poglavlju „Odgovorni prema životnoj sredini“, strane 92–93).



## Finansijska inkluzija

U skladu s tradicijom i istorijatom Erste Grupe, i naša nova Strategija DOP-a, usvojena 2015. godine, poseban fokus stavlja na unapređenje pristupa finansijskim proizvodima i uslugama svim pojedincima i grupama kojima su oni teže dostupni. Sastavni deo ovog inkluzivnog pristupa jeste i rad na unapređenju finansijske pismenosti, kako pojedinaca tako i pravnih lica.

### Program „Korak po korak“

Svake godine u Srbiji se osnuje više od 37.000 novih kompanija. Jedan od najvećih izazova sa kojima se ove mlade kompanije suočavaju, zbog visokog rizika prilikom pokretanja biznisa, jesu teško dostupni izvori finansiranja. Erste Banka je prepoznala ovaj problem i zbog važnosti podsticanja preduzetništva u društvu, počela je da razvija sistemski održiv model finansiranja koji će biti dostupan početnicima u biznisu.

U 2015. godini pokrenut je razvoj sveobuhvatnog programa „Korak po korak“ koji je namenjen novoosnovanim malim firmama sa manje od dve godine poslovanja i socijalnim preduzećima bez obzira na njihov datum osnivanja. Ovim programom se, pored pristupa finansiranju, klijentima obezbeđuju biznis edukacija i mentorstvo, kako bi im se pomoglo da svoj biznis razviju, što će omogućiti i dugoročnu održivost programa.

U razvoju ovog programa pomoglo je veliko iskustvo stečeno u radu s početnicima u biznisu preko projekata Superstep i Biznis mladih Srbije, kao i razvijenih partnerstava sa socijalnim preduzećima.

Edukacija i mentorstvo će se sprovoditi u saradnji sa organizacijama Smart kolektiv (za socijalna preduzeća) i Business Innovation Programs – BIP, Razvojni biznis centar – RBC i EcoNomic Expert Community Association – ENECA (za mlada preduzeća i preduzetnike).

Inicijativa za pokretanje programa za uvođenje finansijskih usluga namenjenih grupama kojima su one trenutno nedostupne ili teško dostupne kod poslovnih banaka, nastala je u okviru Erste Grupe 2013. godine. Cilj ovog programa je kreiranje poslova, finansijska stabilnost grupa stanovništva koje su u riziku od siromaštva i podrška programima koji stvaraju pozitivnu promenu u društvu.

Nakon pokretanja programa „Korak po korak“ sredinom 2016. godine za startape i socijalna preduzeća, narednih godina će biti razvijane finansijske usluge i za druge trenutno isključene grupe klijenata.

---

### Finansijska pismenost

Jedan od ključnih preduslova za finansijsku inkluziju svakako je finansijska pismenost. Finansijska pismenost građanima omogućava adekvatno planiranje i upravljanje ličnim finansijama, donošenje informisanih odluka, razvoj zdravih finansijskih navika i, posledično, bolji kvalitet života. 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 2015. godini pružala informacije preko svih zvaničnih profila Banke na društvenim mrežama, objavljivanjem specijalizovanih blogova na aktuelne teme iz oblasti finansija, i slično. Kako bi se podigla finansijska pismenost i omogućilo sticanje finansijskih kompetencija neophodnih u svakodnevnom životu, potrebno je da se finansijsko opismenjavanje sprovodi od detinjstva. Stoga je Erste Banka i u 2015. godini, pored finansijskog savetovanja svojih klijenata i šire zajednice, realizovala i mnoge programe finansijskog obrazovanja mladih.

---



### **Pet friendly filijale**

Od aprila 2015. godine, dve filijale Erste Banke postale su pet friendly. Svoja vrata otvorili smo i kućnim ljubimcima koji su dobrodošli u filijalu GTC u Milutina Milankovića 11b na Novom Beogradu i filijalu na Bulevaru Mihajla Pupina 12 u Novom Sadu.



## **Inkluzivni proizvodi i usluge**

Inkluzivni finansijski proizvodi i usluge Erste Banke imaju cilj da građanima koji nemaju adekvatan pristup bankarskim proizvodima i uslugama, usled siromaštva ili nedovoljnih primanja, taj pristup omoguće uz povoljnije uslove u odnosu na tržišne, pomažući im da na taj način ostvare ekonomski napredak i bolji kvalitet života.

Brojne društveno odgovorne inicijative Banke usmerene su na mlade, kao buduće nosioce razvoja našeg društva, kojima treba pružiti podršku da razviju sve svoje potencijale. Kada je reč o finansijskim uslugama, mladima je namenjen Omladinski račun (za uzrast od 16 do 27 godina), koji podrazumeva besplatnu uslugu otvaranja i održavanja računa, besplatnu MasterCard debitnu karticu koja omogućava i plaćanje na Internetu, besplatnu uslugu NetBankinga i podizanje novca sa bankomata Erste Banke bez provizije. Omladincima je takođe obezbeđeno da u prvoj godini nakon prelaska sa omladinskog na redovan tekući račun ne plaćaju održavanje računa i da uslugu NetBankinga koriste besplatno.

### **Finansijski i digitalni život mladih – istraživanje Erste Grupe**

Sa željom da što bolje upozna i razume ciljnu grupu ka kojoj je najviše orijentisana, kako u smislu društvene odgovornosti, tako i u pogledu poslovne strategije, Erste Grupa je, uz stručnu pomoć Agencije za tržišna istraživanja IMAS International, sprovedla istraživanje o digitalnom i finansijskom životu mladih u Srbiji. Tom prilikom su u februaru i martu 2015. godine sprovedeni intervjui licem u lice na uzorku od 750 mladih od 14 do 25 godina. Osim u našoj zemlji, isto ispitivanje sprovedeno je i u Austriji, Češkoj Republici, Slovačkoj, Mađarskoj, Rumuniji i Hrvatskoj.

Finansijski status predstavlja ključnu odrednicu mogućnosti i utiče na svakodnevno upravljanje novcem i digitalno ponašanje mladih, međutim, pojedine navike ipak su karakteristične za sve mlade bez obzira na novac kojim raspolažu i zemlju iz koje dolaze, pokazalo je istraživanje. Kada se radi o mesečnom ličnom budžetu, sa 116 evra naši sugrađani starosti od 14 do 25 godina imaju najniži lični budžet u odnosu na svoje vršnjake iz ostalih zemalja. Mladi u Srbiji najviše novca troše na hranu, piće, izlaske i garderobu, dok manji deo mesečnog budžeta odvajaju za plaćanje prevoza, kupovinu kozmetike i na bavljenje hobiem. Kada govorimo o upotrebi mobilnih telefona, istraživanje je pokazalo da mladi u Srbiji od 14 do 25 godina zaista jesu pravi predstavnici „Z generacije“, i ne razlikuju se mnogo od svoje generacije u ostalim zemljama, tako da velika većina ispitanika (85 odsto) ima pametni telefon koji koriste za surfovanje na Internetu i korišćenje aplikacija. Da pametne tehnologije ne poznaju razliku između urbanih i ruralnih područja govori podatak da u Srbiji samo šest odsto mladih u ruralnim područjima ne poseduje pametni telefon.

Za svoje najstarije sugrađane, Banka je u 2015. godini značajno modifikovala postojeći kredit za penzionere, uključivši polis osiguranja u samu cenu kredita, što za klijenta znači da nema dodatnih troškova premije osiguranja, jer premiju plaća Banka. Svi klijenti penzioneri do godine u kojoj kalendarski pune 75 godina mogu koristiti ovaj proizvod Banke. U 2015. godini, plasirano je 4.993 kredita u ukupnom volumenu od 939.284.372,31 dinara. Udeo ovih kredita u ukupnim plasiranim dinarskim gotovinskim kreditima iznosi 12,67%, što predstavlja značajan rast u odnosu na 5,30% u 2014. godini.



Pored ponude namenskog proizvoda, za naše najstarije sugrađane u Novom Sadu je 2015. otvorena i prva specijalizovana filijala, u Šumadijskoj ulici broj 3. Pensionerima je pre svega prilagođeno radno vreme filijale, pa će tako ona biti otvorena od 7 časova ujutru, a dva puta u toku meseca, u vreme isplate penzija, filijala će raditi do 19.30. U ovoj filijali penzioneri će moći da svoju penziju podižu odmah nakon uplate od PIO fonda, što je do sada bilo moguće samo na bankomatima. Ispred filijale nalaze se klupe i sto sa šahovskom tablom, a u samoj filijali više mesta za sedenje i povećan broj šaltera. Na to da baš filijala u Šumadijskoj ulici bude izabrana za penzionersku filijalu, uticala je blizina Riblje pijace, najstarije u Novom Sadu, šetališta i centra grada, a opet dovoljna udaljenost od gradske gužve.



Pored olakšavanja obavljanja svakodnevnih aktivnosti, cilj specijalizovane filijale jeste i organizacija posebnih edukacija za penzionere o upravljanju finansijama i korišćenju novih tehnologija u bankarstvu. Prilikom samog otvaranja filijale, predstavnici Erste Banke pozvali su klijente da i sami daju sugestije za dodatne pogodnosti po njihovoj meri.





## Štedne navike u Srbiji

Prema poslednjim istraživanjima Erste Grupe na temu štednih navika i stavova građana Srbije, štediše trenutno izdvajaju prosečnu sumu u iznosu od 4.227 dinara na mesečnom nivou. Između 2.000 i 6.000 dinara mesečno trenutno odvaja 37% ispitanika, dok više od 6.000 dinara izdvaja 18% štediša. Svega 55% anketiranih građana štedi, a samo osam odsto njih to čini bez posebnog razloga. Istraživanje takođe pokazuje da je 18% ispitanika zadovoljno svojom trenutnom ušteđevinom, što je za četiri odsto manje nego prethodne godine.

Za štednju u gotovini, kod kuće ili u sefu, opredeljuje se 37% ispitanika, što je za 8% manje nego prethodne godine, dok je zainteresovanost građana za štedne proizvode koje nude banke i druge finansijske institucije ostala na približnom nivou – oročena štednja (6%), životno osiguranje (9%) i štednja po viđenju (8%). Štednja iz predostrožnosti neznatno je opala u odnosu na prethodnu godinu, a stvaranje finansijskih rezervi i odvajanje novca za hitne slučajeve i dalje su glavna motivacija za štednju. Prema rečima ispitanika, među ostalim važnim razlozima za štednju je i obezbeđivanje novca za „treće doba“.

Kada je reč o savetima u vezi sa štednjom ili ulaganjem novca, najčešći izvor informacija gotovo polovine ispitanika su porodica i prijatelji, dok je na drugom mestu odlazak u filijalu banke. Internet, časopisi i novine zauzimaju treće mesto, a jedna desetina građana obraća se ličnom bankarskom savetniku.

Da je dobro informisano o temi bankarskih proizvoda smatra 27% ispitanih, dok 23% pažljivo prati vesti o novcu i štednji u medijima. Približno jedna trećina građana (30%) smatra da je u finansijskoj edukaciji važna uloga države i političkih institucija, dok po jedna petina smatra da bi banke i porodica trebalo da budu ključne za ovaj segment obrazovanja. Očekivanja da bi ovakvom edukacijom trebalo da se bave mediji ima 15% ispitanih, dok 13% smatra da bi škole trebalo da budu odgovorne i za ovaj segment obrazovanja.

Istraživanje je sprovedla Agencija za tržišna istraživanja IMAS International telefonskom anketom 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

Pristup Banke podršci razvoju preduzetništva sveobuhvatan je i uključuje promociju ovog koncepta, edukaciju, finansijsku podršku kroz proizvode i usluge, i uključivanje u lanac nabavke.

U 2015. godini Banka je prvi put pokrenula program finansijskog opismenjavanja za mala i srednja preduzeća u saradnji sa Valor akademijom i USAID-om. Program je bio namenjen našim klijentima, vlasnicima i finansijskim direktorima malih i srednjih preduzeća, a obuhvatio je širok opseg korporativnog finansijskog upravljanja, dao odgovor na pitanje šta predstavljaju finansije malih i srednjih preduzeća, i identifikovao tri glavne celine finansija: strateški finansijski menadžment, kontroling i računovodstvo. Kroz prizmu ovih celina sagledani su svakodnevni problemi s kojima se kompanije susreću kao što su: likvidnost, novčani tokovi, investicije i tome slično. Ideja je bila da se poslovanje Banke učini još transparentnijim i razumljivijim sa ciljem da klijenti bolje razumeju proizvode i usluge koji su na raspolaganju i u budućnosti lakše donose informisane finansijske odluke.

Za program se prijavilo 20 učesnika koji su prošli obuku podeljenu u 6 modula:

1. Inovativni poslovni modeli
2. Računovodstvo
3. Strateški finansijski menadžment
4. Planiranje i budžetiranje
5. Kontroling
6. Strukturiranje duga

Ciljevi postignuti sprovođenjem obuka mogu se grupisati u tri celine:

- Stečeno znanje o metodama kojima se povećava finansijsko planiranje i strateški menadžment;
- Pružena je strateška edukativna podrška za pripreme finansijskih podataka, izveštaja, planova i drugih dokumenata povezanih s finansijskim menadžmentom, kao i sa dokumentima potrebnim prilikom apliciranja za kredite kod banaka;
- Prevaziđen je jaz koji postoji između svih postojećih i zaista potrebnih bankarskih proizvoda i usluga, pre svega podizanjem transparentnosti i uspostavljanjem bolje komunikacije između MSP i finansijskog sektora.

Banka je svim polaznicima koji su uspešno prošli sve module programa ponudila bolje uslove finansiranja, poput nižih kamatnih stopa u proseku oko 0,20%. Jedna od kompanija je već i iskoristila ovu mogućnost za revolving kredit i spuštanjem kamate sa 5,50% na 5,30%, godišnje ova kompanija štedi 1.500 evra.

---

### Podrška Internet preduzetništvu

Webiz 3.0, konferencija o poslovnoj primeni Interneta, održana je u Zrenjaninu u martu 2015. godine. Erste Banka je s velikim zadovoljstvom podržala organizaciju konferencije koja promovise preduzetništvo i Internet kulturu, i to drugu godinu zaredom. Mogućnosti razvoja IT sektora za srpsku ekonomiju, korišćenje lokalnih potencijala za razvoj proizvoda i uspešnih timova, na primerima i iskustvu uspešnih preduzetnika bili su glavni razlozi što se više od 1.800 posetilaca našlo u Zrenjaninu. Banka je učestvovala u programu Poslovne edukacije, gde je kolega Vladimir Todorović podelio iskustva u promovisanju na Tviiteru. Webiz konferencija namenjena je mladima, studentima i onima koji profesionalne karijere grade na Internetu ili koristeći savremene informaciono-komunikacione tehnologije.

Banka je takođe podržala treću međunarodnu internetsku konferenciju [wwwrsac 2015 „Živi lokalno – radi globalno“](#) koja je okupila više od 400 mladih hrabrih i kreativnih ljudi, koji su se opredelili da postanu samostalni i započnu sopstveni posao. Učesnici su imali priliku da slušaju međunarodne predavače i dobiju vetar u leđa slušajući dvanaest inspirativnih predavanja o outsourcingu, freelancingu, pokretanju sopstvenog biznisa i svim izazovima na tom putu.

---





U februaru 2015, Evropska investiciona banka (EIB) i Erste Bank a. d. Novi Sad ugovorile su kreditnu liniju u iznosu od pedeset miliona evra za dugoročno finansiranje malih i srednjih, srednje kapitalizovanih preduzeća i lokalnih samouprava. Sredstva će u najvećem delu (70%) biti iskorišćena za finansiranje privrede, dok će 30 odsto biti namenjeno lokalnim samoupravama. Saradnja sa EIB-om omogućava nam da ova sredstva plasiramo uz kamatne stope koje su niže od standardnih, a rokovi otplate su dugi i zavise od konkretnih projekata za koje se sredstva koriste. Period raspoloživosti ove kreditne linije, odnosno period u kome Banka može da povuče sredstva od EIB-a jeste 24 meseca od datuma potpisivanja ugovora. Ovo je treća po redu kreditna linija u saradnji sa EIB-om – prethodne dve bile su 2010. i 2012. godine i ukupno su iznosile 75 miliona evra. Najveći deo ovih sredstava plasiran je preduzećima koja se bave proizvodnim delatnostima, trgovinom, nekretninama, građevinarstvom, ugostiteljstvom i turizmom, kao i poljoprivredom.

## Podrška razvoju socijalnog preduzetništva

Erste Banka je posvećena razvoju socijalnog preduzetništva u svim zemljama u kojima posluje, a razlozi svakako leže i u korenima osnivanja Prve austrijske štedionice, preteče sadašnje Erste Banke – koja je imala za cilj da ljudima sa niskim primanjima učini dostupnim finansijske usluge i proizvode.



U Srbiji, Erste Banka podržava socijalna preduzeća pružanjem mentorske i konsultantske podrške u oblasti razvoja poslovnih ideja, biznis planova, odnosa sa javnošću i drugim oblastima. Socijalna preduzeća su i jedna od glavnih ciljnih grupa novog programa podrške „Korak po korak“ (strana 50). Pored toga, Banka redovno poručuje proizvode od socijalnih preduzeća, što njima garantuje konstantan priliv novca, kao i egzistenciju na tržištu, a Banci kvalitetne i unikatne proizvode. U 2015. godini Banka je na ovaj način najviše sarađivala sa socijalnim preduzećima Eko Bag, Dobra torba, Bioidea sapuni, Radni centar ŠOSO „Milan Petrović“, Daj Daj, Super natural, Naša kuća, KEC MNRO, Bagel Bejr i LiceUlice a u kupovinu njihovih proizvoda uloženo je preko 1,5 miliona dinara.

## Najbolje održive ideje

Erste Banka već tri godine unazad podržava nacionalni konkurs „Forum za zelene ideje“, koji realizuje Fondacija Trag u saradnji sa Fondom braće Rokfeler (RBF). Forum za zelene ideje nagrađuje najbolje inovativne preduzetničke eko-projekte, sa ciljem da podstakne pojedince, udruženja i mala preduzeća da razvijaju zelene biznis ideje, koje koriste lokalne resurse i revitalizuju tradicionalnu proizvodnju. Na konkurs se mogu prijaviti projekti koji ravnomerno obuhvataju sve elemente održivog razvoja, odnosno koji pored finansijske održivosti, takođe i kreativno rešavaju ekonomske, društvene i probleme životne sredine.





Na konkurs u 2015. godini stiglo je 87 projekata, a u užu krug izabrano je njih osam, koji su u najvećoj meri obuhvatali sve elemente održivog razvoja. Prednost u odabiru imale su ideje koje se pre svega oslanjaju na lokalne resurse, uključujući zapošljavanje lokalnog stanovništva i korišćenje njihovih znanja i veština, a uz to sadrže i nacrt poslovnog plana, kao i plana zaštite i unapređenja životne sredine. U junu 2015. na celodnevnom događaju na kome je osam finalista pred žirijem predstavljalo svoje projekte, odabrana su tri najbolja. Nakon predstavljanja projekata, usledila je panel diskusija na temu izazova zelenog biznisa i svečano uručenje nagrada. Nagrađeni projekti dobijaju i dodatnu podršku putem konsultacija i mentorstva sa ciljem da postanu konkurentni i održivi na duži period. Tri ideje ocenjene su kao najznačajnije za važne promene na lokalnom nivou, od stručnog žirija u sastavu: Dragan Srećković (CWS), Nemanja Božić (Kompanija „Božić i sinovi“), Olivera Popović (Udruženje poslovnih žena Srbije), Sonja Dakić (DajDaj pelene), Sreten Vranić (Erste Banka) i Vladimir Stojanović (Udruženje Optimist).

Za pokretanje kampa u Vukosavcima nadomak Aranđelovca, sa bungalovima namenjenim eko turizmu i korisnicima hiporehabilitacije, Konjički klub „Aranđelovac“ osvojio je prvu nagradu. Drugu nagradu osvojila je Sanja Andrejević iz Beograda za reciklažu drveta i restauraciju starog nameštaja, dok je Udruženje za lokalni razvoj Kamenica osvojilo treću nagradu za revitalizaciju i ponovno pokretanje kampa s bungalovima uz prateće turističke sadržaje zasnovane na eko principima na Kameničkom visu iznad Niša. Osim što su nagrađene sa po 5.000 dolara, ove tri ideje dobile su priliku da se u julu 2015. godine na regionalnom Forumu Fonda braće Rokfeler (RBF) na Kosovu takmiče za dodatnu nagradu od 10.000 dolara, zajedno sa kolegama iz Makedonije, Kosova, Albanije i Crne Gore. Na regionalnom takmičenju prva nagrada je, prema oceni nezavisnog žirija, otišla Udruženju za lokalni razvoj Kamenica iz Niša, druga nagrada je dodeljena udruženju „Dobra zemlja“ iz Makedonije, a treću je dobila NVO Eko Logic iz Podgorice.

## 4 • 2 Odgovorna komunikacija

Otvorena, transparentna, dvosmerna i blagovremena komunikacija temelj je odgovornog pristupa klijentima, i samim tim najviši prioritet Erste Banke. Promene na bankarskom tržištu, uslovljene prvenstveno razvojem novih tehnologija, pojavom novih oblika konkurencije, kao i promenama u potrebama i zahtevima klijenata, za nas su motiv da neprestano unapređujemo komunikaciju sa klijentima, ostajući relevantan i pouzdan partner.

### Onlajn odobrenja za kreditne kartice, keš kredite i dozvoljeni minus

Nakon što je od 2014. godine omogućila onlajn kreiranje računa svojim klijentima, Erste Banka je u 2015. uvela i mogućnost elektronskog podnošenja zahteva i dokumentacije neophodnih za odobrenje najtraženijih kreditnih proizvoda kao što su kreditne kartice, keš krediti i dozvoljeni minus. Pre podnošenja dokumentacije klijenti na osnovu informacija unesenih u kalkulator mogu da izračunaju slobodan mesečni iznos zaduženja, kao i da sami odrede željeni iznos fiksne rate po kreditnoj kartici, i na osnovu toga i kreditni limit kartice. Svu neophodnu dokumentaciju za odobrenje proizvoda Erste Banci mogu dostaviti elektronski, skenirano ili fotografisano. Dolazak u izabranu filijalu predviđen je na dan plasiranja kreditnog proizvoda kada je i neophodno dostaviti originalnu dokumentaciju. Brzina, fleksibilnost i dostupnost jesu ključne prednosti koje na ovaj način želimo da omogućimo našim klijentima, izlazeći u susret novim potrebama koje kreira savremeni način života.

Razvijanje digitalnih kanala je nekoliko godina unazad u fokusu Erste Banke, pa tako naši klijenti već imaju na raspolaganju uslugu Finansijski savetnik za planiranje i kontrolu troškova u okviru NetBankinga, i servis „Slikaj i plati“ u mBanking aplikaciji za pametne telefone, koji omogućava plaćanje računa u tri koraka: fotografisanje računa, potvrda slanja i potvrda transakcije.



### Nova strategija poslovanja sa stanovništvom, malim preduzećima i preduzetnicima

Prema novoj strategiji poslovanja sa stanovništvom, malim preduzećima i preduzetnicima, strateški ciljevi za period 2015–2019. godine ogledaju se u želji Erste Banke da bude banka broj jedan po izboru klijenata, među prve tri banke po inovativnosti, i među prvih pet banaka kada se posmatra tržišno učešće. Da bismo ove ciljeve ostvarili, neophodno je da i dalje svoje poslovanje prilagođavamo potrebama klijenata, širimo poslovnu mrežu, razvijamo digitalne kanale i nastavljamo ulaganje u naše ljude. Upravo kako bismo se prilagodili potrebama klijenata i trendovima na tržištu, dosadašnji Sektor za poslovanje sa stanovništvom podeljen je na Sektor razvoja za stanovništvo, mala preduzeća i preduzetnike i Sektor prodaje za stanovništvo, mala preduzeća i preduzetnike, a podrška drugih organizacionih delova takođe je veoma važan faktor za realizaciju postavljenih planova.

### Ekspres ekspoziture Erste Banke

Kako bi omogućila klijentima veći broj lokacija na kojima mogu da obavljaju najčešće poslove sa Bankom, Erste Banka je 2014. godine pokrenula novi koncept širenja, uvođenjem Ekspres ekspozitura. Nakon Beograda i Gornjeg Milanovca, u 2015. su Obrenovac i Svilajnac dobili dve nove Ekspres ekspoziture Erste Banke u kojima građani i privrednici mogu da obavljaju najčešće poslove sa Bankom.

---

## Važno nam je vaše mišljenje!

Aktivni kanali komunikacije s klijentima:

- Sajt Banke [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs) preko rubrike Sugestije i prigovori
  - Kol centar – za sve informacije o proizvodima i uslugama i povratne informacije od klijenata:
    - Besplatan telefon za pozive iz Srbije za sve mreže fiksne i mobilne telefonije (radnim danima od 8 do 19 h i subotom od 8 do 14 h) 0800/201 201
    - Za pozive mobilnim telefonom i iz inostranstva +38166/89 69 000
  - Skype (radnim danima od 8 do 19 h i subotom od 8 do 14 h) Skype name: ErsteBankSerbia
  - \*ERSTE (dostupno za sve mreže) \*37783
  - Zvanični Facebook i Twitter profili, putem 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
- 

## 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 2015. godine Erste Banka nije zabeležila nijedan slučaj nepridržavanja propisa u vezi sa adekvatnim informisanjem klijenata o proizvodima i uslugama, što je utvrđeno detaljnim uvidom u aplikativni sistem rešavanja prigovora i reklamacija. Takođe, nisu zabeleženi ni slučajevi povrede privatnosti klijenata i žalbe u vezi s gubitkom ličnih podataka o klijentima, niti žalbe u vezi sa poštovanjem ljudskih prava.

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



## 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 koja čine osnovu prilikom oglašavanja proizvoda Banke u medijima jesu: relevantnost, jasnost i ljudskost (relevant, clear, human). Definisan je set pitanja za svaku od ovih kategorija, pa se za svaki oblik marketinške komunikacije 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 više nisu fokusirani samo na potrošnju, već pri izboru proizvoda i usluga vrednuju i etička i vrednosna opredeljenja kompanije.

## Zadovoljstvo klijenata

Po 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 (64 filijale, stratifikovan uzorak prema ukupnom broju klijenata svake filijale, ukupan uzorak 4690 klijenata)
- Klijenata koji dominantno koriste elektronsko bankarstvo – proizvod NetBanking za obavljanje poslova sa Bankom (342 klijenta)
- Klijenata koji dominantno koriste Mobilno bankarstvo – proizvod mBanking u obavljanju poslova sa Bankom (394 klijenta)
- Mikro-klijenata (350 klijenata) i
- SME klijenata (320 klijenata).

Klijenti ocenjuju više od 40 aspekata u saradnji sa Bankom, a anketiranje se vrši metodom licem u lice u filijalama Erste Banke, popunjavanjem onlajn ankete (za NetBanking i mBanking korisnike) i CATI – telefonskom metodom anketiranja klijenata pravnih lica. U istraživanju se koristi sedmostepena skala za ocenu zadovoljstva od 1 do 7, gde je 1 najmanja ocena a 7 najviša. Ocena opšteg zadovoljstva sva tri segmenta klijenata inkorporirana je u jedinstvenu ocenu CSI – Customer Satisfaction Index na skali od 1% do 100% nivoa zadovoljstva. Rezultati istraživanja se koriste za interne potrebe Banke i služe za unapređenje servisne usluge i podizanje zadovoljstva klijenata. U 2015. godini ocena-indeks zadovoljstva na nivou Banke iznosi CSI 91,50%, odnosno prosečna ocena je 6,40 od maksimuma 7. Generalno





zadovoljstvo proizvodima i uslugama je 92% za fizička lica, 92% za mikro-klijente i 91% za pravna lica. Najviše zadovoljstvo je elektronskim bankarstvom koje dostiže ocenu od 96% za fizička lica.

## Momenti istine – Od istraživanja do unapređenja kvaliteta usluge

Cilj Banke je da svaki klijent bude zadovoljan i da svoje zadovoljstvo prenese na članove svoje porodice, prijatelje i poznanike. Upravo zato se još od 2013. godine realizuje projekat Upravljanje momentima istine, koji se odnosi na unapređenja prodajno servisne funkcije prema klijentima fizičkim licima, preduzetnicima i malim i srednjim preduzećima. U pitanju je proces identifikacije kritičnih momenata, preko velikog broja internih i eksternih istraživanja koja se uz stalna unapređenja i inovacije sprovode tokom cele godine, a u kojima kao ispitanici učestvuju aktivni klijenti, zaposleni, bivši i potencijalni klijenti. Ključni procesi u Banci nadgledaju se preko interne aplikacije „ARIS PPM“.

Prema usaglašenim i definisanim prioritetnim momentima istine iz 2015. godine urađeno je sledeće:

- Povećana je brzina procesuiranja domaćeg i inostranog platnog prometa za preduzetnike, mala i srednja preduzeća, uvođenjem dva dodatna kliring kruga
- Greške na blagajni prilikom unošenja gotovinskih i bezgotovinskih naloga platnog prometa svedene su na minimum



Usaglašeni i definisani prioritetni momenti istine za rešavanje u 2016. godini jesu:

- Čekanje na uslugu u filijalama – fizička lica
- Unapređenje kvaliteta usluge za fizička lica u Regionalnom centru Novi Sad
- Unapređenje logovanja na Netbanking & Mbanking – fizička lica, mala preduzeća i preduzetnici
- Nedovoljna prepoznatljivost servisnog centra kod klijenata – mikrosi, mala preduzeća i preduzetnici
- Unapređenje saradnje menadžera za odnose sa klijentima i klijenta – mala i srednja preduzeća.

## 5 • ODGOVORNOST U LANCU NABAVKE



Težnju da bude jedan od lidera u društveno odgovornom poslovanju u Srbiji, Erste Banka je još jednom potvrdila svojim nastojanjima da preuzme odgovornost i za šire, indirektno uticaje svog poslovanja koji se ostvaruju kroz lanac nabavke. Ova tema je ravnopravno zastupljena u prioritetima Banke još od 2011. godine, da bi sa novom Strategijom DOP-a za 2015–2019. godinu bila definisana kao strateški prioritet, i time postala nova, zasebna oblast izveštavanja, što u potpunosti prati i aktuelne svetske tendencije u razvoju DOP-a i zahteve nove GRI G4 metodologije.

Odgovornost u lancu nabavke ostvaruje se minimizovanjem negativnih i maksimizovanjem pozitivnih uticaja koje Banka ostvaruje na društvo i životnu sredinu preko lanca nabavke, i to:

- Primenom kriterijuma socijalnog okruženja u proceni dobavljača
- Primenom kriterijuma zaštite životne sredine u proceni dobavljača.

---

## Kodeks ponašanja za dobavljače

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

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

## Centralizovana nabavka i proces selekcije dobavljača

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

Tokom ispunjavanja ugovornih obaveza, dobavljači materijala, opreme i usluga, koji su odabrani kao naši partneri, u obavezi su da:

- Posluju u skladu sa državnim i lokalnim zakonima, uredbama i propisima
- Ispune sve svoje zakonske obaveze u vezi s bezbednošću i zdravljem njihovih zaposlenih i ugovarača
- Striktno poštuju zakonodavstvo u oblasti zaštite životne sredine
- 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. Integralni deo Kodeksa ponašanja i jedan od najvažnijih elemenata u procesu nabavke jeste Supplier Audit Questionnaire (SAQ) upitnik za dobavljače.



Procena kvaliteta u lancu nabavke sprovodi se popunjavanjem Supplier Audit Questionnaire (SAQ) od dobavljača čiji promet prelazi 100.000 evra na godišnjem nivou. Ovaj upitnik, koji se u Srbiji primenjuje od 1. 4. 2014. godine, uveden je da bi se osiguralo da dobavljači sa kojima sarađujemo poštuju naše standarde u domenu društvene odgovornosti, i integralni je deo lanca nabavke EGP-a, a regulisan je Electool eRFX alatom. Ovaj operativni alat osigurava potpunu transparentnost i omogućava blagovremenu procenu i identifikaciju rizika pre potpisivanja ugovora sa dobavljačima.

Rezultati revizije sprovedene putem upitnika, dopunjuju se dodatnim potkrepljujućim materijalima, 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. U slučaju neusklađenosti sa Kodeksom ponašanja za dobavljače, izabrani predstavnici za kontrolu usklađenosti odlučuju, ako je potrebno, o daljim merama. 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.

## Lanac nabavke

Fokus praksi nabavke Erste Banke u Srbiji, kao i Erste Grupe, usmeren je na saradnju s lokalnim dobavljačima. Kada je reč o Banci u Srbiji, 97% budžeta troši se na lokalne dobavljače, odnosno one koji su registrovani na teritoriji Srbije. Ukupna potrošnja za sve nabavke Erste Banke u Srbiji u 2015. godini bila je 15.870.317 evra, a sarađivali smo sa 1.337 lokalnih i 69 inostranih dobavljača.

Kako bi postupak nabavke bio što transparentniji, obaveštenja sa najbitnijim detaljima Poziva za dostavu ponude postavljaju se na veb-stranice Banke, a s ciljem dostupnosti informacija o aktuelnim nabavkama svim zainteresovanim ponuđačima. S ponosom ističemo da je Erste Banka prva među bankama u Srbiji uvela transparentno oglašavanje nabavke. S ciljem izjednačavanja uslova za sve ponuđače, detaljno specificirani zahtev se unosi 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.

eRFX alat je preveden na lokalne jezike i koristi se za sprovođenje procesa nabavke u Erste Grupi. Informacije se dostavljaju svim ponuđačima istovremeno i u istoj formi, što onemogućava preferencijalni status nekog od ponuđača. Ponude koje ponuđači unose u eRFX alat vidljive su tek nakon isteka roka za njihovu dostavu,





čime se onemogućava eventualna zloupotreba, odnosno dovođenje ponuđača u neravnotežan položaj. Evaluacija ponuda vrši se na osnovu evaluacione matrice koja se formira s vlasnikom budžeta pre započinjanja procesa nabavke.

## E-Aukcija

Zahvaljujući podršci Erste Group Procurementa, Erste Banka je među prvim bankama u Srbiji uvela e-Aukciju. E-Aukcija se organizuje ako su ispunjeni i izjednačeni specifikirani tehnički kriterijumi robe ili usluga, čime cena postaje najbitniji kriterijum nabavke. Ponuđači koji učestvuju u aukciji detaljno su upoznati sa svim uslovima aukcije pre njenog početka, s početnom cenom, kao i sopstvenim rangom u toku trajanja same aukcije.

## Primena kriterijuma zaštite životne sredine u proceni dobavljača

U skladu sa naporima Grupe da doprinese zaštiti životne sredine, aspekti koji se odnose na ovu oblast deo su procesa izbora dobavljača. Upitnik za dobavljače sadrži sledeća specifična pitanja:

- Postojanje sistema upravljanja zaštitom životne sredine
- Učešće u projektu Carbon Disclosure Project
- Postojanje pisane politike zaštite životne sredine
- Metode merenja emisija CO<sub>2</sub>
- Postojanje ciljeva u zaštiti životne sredine
- Informacije o kaznama i naknadama za kršenje propisa u oblasti zaštite životne sredine
- Opis lanca nabavke dobavljača.

Navedena pitanja, osim 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 2015. godine, od ukupno 25 novih dobavljača sa kojima je Erste Banka imala promet u iznosu višem od 100.000 evra, 36% dobavljača (odnosno 9 dobavljača) prošlo je analitički pregled prema kriterijumima koji se odnose na zaštitu životne sredine. Nijedan dobavljač nije bio predmet posebne procene uticaja na životnu sredinu, izvan SAQ upitnika, jer nije bilo identifikovanih značajnih negativnih uticaja ili potencijalnih rizika.





## **Primena kriterijuma socijalnog okruženja u proceni dobavljača**

Kako proces selekcije dobavljača podrazumeva i društvene aspekte, SAQ upitnik sadrži i posebne teme u ovoj oblasti:

- Usklađenost sa propisima
- Rizik od korupcije
- Zaštita konkurencije
- Postojanje žalbenih mehanizama
- Uključivanje stejkholdera
- Ukidanje dečijeg rada
- Ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada
- Ukidanje diskriminacije prilikom zapošljavanja
- Sloboda udruživanja i pravo na kolektivno pregovaranje
- Razumno radno vreme i fer naknade
- Zaštita zdravlja
- Zdravlje i bezbednost na radnom mestu
- Restrukturiranje
- Fer radni uslovi
- Drugi društveni kriterijumi u lancu nabavke.



Tokom 2015. godine, od ukupno 25 novih dobavljača sa kojima je Erste Banka imala promet u iznosu višem od 100.000 evra, 36% (odnosno 9 dobavljača) prošlo je analitički pregled prema kriterijumima socijalnog okruženja. Nijedan dobavljač nije bio predmet posebne procene uticaja na društveno okruženje, izvan SAQ upitnika, jer nije bilo identifikovanih značajnih negativnih uticaja ili potencijalnih rizika.

## 6 • SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO

Ulaganje u razvoj zajednica u kojima smo prisutni preko svog poslovanja, predstavlja sastavni deo poslovne filozofije Erste Banke, prema kojoj su ekonomski rast i društveni razvoj mogući samo ukoliko se odvijaju uporedo.

U skladu sa osobenostima našeg poslovanja, smatrali smo da najveći uticaj možemo ostvariti ulaganjem u sledeće dve prioritete, koje su identifikovane u Strategiji društveno odgovornog poslovanja za period 2015–2019. godine:

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

Pored Strategije DOP-a, 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.

Banka zajednici i analizi njenih potreba pristupa pažljivo i strateški, vršeći stalne procene, prateći tendencije i uključujući zainteresovane strane na različite načine u procese planiranja i donošenja odluka. Na osnovu tog sveobuhvatnog procesa koncipiramo nove programe i vršimo stalna prilagođavanja postojećih programa i mehanizama podrške novonastalim potrebama.



### Postigli smo u 2015:

- ✓ Uspešno sproveden prvi ciklus re-dizajniranog programa donacija Superste u čiju realizaciju je, zajedno sa grantovima za poredničke projekte, uloženo 13 miliona dinara
- ✓ Na konkursu Centrifuga izabrano je 11 projekata sa najvećim doprinosom razvoju zajednice
- ✓ Klub Superste bogatiji je za 11 novih članova, mladih i talentovanih ljudi sa idejama koje menjaju svet
- ✓ Preko 50 projekata smo podržali programima sponzorstva
- ✓ Programima donacija i sponzorstva Erste Banke u zajednicu je uloženo više od 17,5 miliona dinara
- ✓ Preko 200 Erste volontera doniralo je skoro 1.100 sati zajednici u sedam volonterskih akcija širom Srbije i program Superstep
- ✓ Erste Banka je dobitnik nagrade za korporativno volontiranje Foruma za odgovorno poslovanje, za program Superstep





Jedan od najboljih primera rezultata ovog procesa jeste kreiranje donatorske platforme [superste.net](https://superste.net), čiji je razvoj započet tokom 2014. godine, da bi u 2015. čitav ciklus ovog redizajniranog programa bio sproveden u novom, virtuelnom prostoru (više informacija o Superste programu možete pročitati na stranama 68–70).

Programi donacija i sponzorstava Erste Banke javni su i raspisuju se kao otvoreni pozivi, pri čemu su pravila, uslovi, rokovi, mogući iznosi podrške, kao i rezultati takođe uvek javno objavljeni. Pored toga, iz godine u godinu ostajemo dosledni našem pravilu da odgovorimo na svaki upit za podršku. Sa clijem potpune transparentnosti programa podrške, podaci o ukupno uložnim sredstvima u programe u zajednici na godišnjem nivou dostupni su u Izveštaju o društveno odgovornom poslovanju Banke.

Finansijska podrška nije jedini mehanizam podrške koji primenjujemo, već su podjednako važni i edukacija, mentorstvo i drugi oblici stručne podrške. Takođe, opredeljeni smo za pružanje podrške inicijativama koje imaju potencijal održivosti, kao i sinergije i umrežavanja sa drugim inicijativama u zajednici, sa ciljem širenja i uvećavanja uticaja i rezultata.

Posebnu pažnju posvećujemo podršci osetljivim društvenim grupama, kao što su mladi, žene i osobe sa invaliditetom. Veoma nam je važno da inicijative koje podržavamo uvažavaju principe ravnopravnosti i inkluzije, kojih se i mi sami kao Banka strogo pridržavamo u svim aspektima svog poslovanja.

## 6 • 1 Razvoj potencijala mladih

Uz dugu tradiciju poslovanja Erste Banke na ovim prostorima, težimo tome da kontinuirano pratimo aktuelne trendove i izazove, način na koji žive i stvaraju mladi, koji su budućnost našeg društva, kako bismo im se obratili i podržali ih na pravi način. Smatrajući da su njihove ideje i energija ključni za razvoj zajednica, mladima pružamo podršku kroz specijalizovane finansijske mehanizme, ali i veoma važnu stručnu podršku za dalje usavršavanje.

### Superste.net

Superste.net je platforma koja u sebi objedinjuje sve odlike naše strategije podrške zajednici – usmerenost na održiva rešenja, razvoj lokalnih potencijala, inovaciju, podršku mladima i drugim osetljivim grupama, transparentnost i dvosmernu komunikaciju.

Nova donatorska platforma, kroz koju smo dobro poznatim donatorskim programima Erste Banke Centrifuga i Klub Superste dali novu formu, prilagođena je mladima i novom digitalnom dobu. Nakon što je, na osnovu sprovedene interne analize i prikupljenih komentara zajednice, zaključeno da programi postavljeni 2008. godine, više ne mogu na adekvatan način da se nose sa promenama koje je u naše živote donela tehnologija, odlučili smo da izbor projekata kojima će biti dodeljene donacije vršimo kroz javni proces, onlajn. Sada se Centrifuga i Klub Superste nalaze u jednom virtuelnom prostoru koji nam omogućava da učimo iz iskustva i svakodnevno budemo u interakciji sa zajednicom. Takođe, platforma nam pomaže da budemo transparentniji, a stepen interakcije prilikom nominovanja i selekcije projekata u svakom pogledu je neuporedivo veći nego ranije. Ova platforma, koju smo razvili sa partnerima Vibe Network i Fondacijom Dokukino, ključno je mesto za sve informacije, prijave, glasanje, novosti i zanimljivosti u vezi s našim godišnjim donatorskim ciklusom Superste i za umrežavanje mladih lidera.

U 2015. godini sproveden je prvi ciklus redizajniranog programa, koji se sada sastoji od dve faze: Centrifuge i Kluba Superste. U prvoj polovini godine Superste kavanom smo obišli Beograd, Novi Sad, Suboticu, Čačak, Niš i Šabac, sa ciljem da građanima predstavimo pojedinosti novog programa, i dobijemo povratne informacije i ideje za njegov dalji razvoj.

Centrifuga je prvi deo ciklusa Superste i odvija se u prvoj polovini godine. Nameњena je formalnim i neformalnim grupama koje žele da razviju sopstvene projekte u oblasti kulture, umetnosti i obrazovanja, sa ciljem dugoročnog doprinosa zajednici. Na konkurs, koji je trajao od početka marta do kraja maja 2015. godine, pristigle su ukupno 194 prijave. Mentorsku podršku u razvoju svojih ideja nosioci prijavljenih projekata mogli su dobiti još u ranoj fazi ciklusa učešćem na našoj Superste projektnoj klinici, i to u oblastima projektnog menadžmenta, strateškog planiranja, fandrejzinga, okupljanja zajednice, društvenih medija, dizajna, preduzetništva







i komunikacija. Proces odabira 10 najuspešnijih projekata za čiju realizaciju je izdvojeno po 500.000 dinara i obezbeđena mentorska podrška, imao je nekoliko faza. Prvo su svi odobreni projekti postavljeni na platformu na glasanje. Nakon toga, u septembru, tokom 48 sati javnog hakatona, 40 predstavnika odabranih neformalnih i formalnih grupa imalo je priliku da dodatno usavrši svoje projekte u saradnji sa posvećenim mentorima Superste programa. Svi pojedinačni timovi su zahvaljujući nizu mentorskih predavanja i direktnim savetima dodatno precizirali i oblikovali svoje projekte. Nakon produktivnog rada, projekti su na Ideodromu, završnom događaju, predstavljeni pred stručnim žirijem, koji je proglasio 20 finalista. Konačnu odluku o pobednicima konkursa donela je javnost glasanjem na platformi superste.net. Za prijavljene projekte u okviru konkursa glasalo je oko 60.000 ljudi, što pokazuje da postoji potreba za kvalitetnim idejama i prostor da one budu aktivno podržane u zajednici. Kreativnost i entuzijazam je zajednička odlika svih nagrađenih projekata kojim pristupaju rešavanju izazova u zajednici.

Nagrađeni su sledeći projekti:

- **Debattleground iz Niša**, implementacija kreativnog govorništva i debate u osnovnim i srednjim školama grada Niša i okoline, sa ciljem omogućavanja prostora za razmenu suprotstavljenih ideja.
- **Vučilo – Dolina magičnih reči iz Niša**, aplikacija usmerena na edukaciju, i to u pravopisu kroz igricu.
- **Omladinski kulturni centar Svetlost iz Smedereva**, oživljavanje zapuštenog prostora starog bioskopa Svetlost, sa ciljem da mladi iz Smedereva dobiju mesto za kreativno izražavanje i unapređenja kulturne ponude.
- **Revitalizacija iz Užica**, oživljavanje tradicije oslikavanja grada muralima, oslikavanjem četiri nova murala, obeležavanjem starih, izradom interaktivne mape murala i organizovanjem festivala.
- **Mjehur na mreži iz Beograda**, emisija originalnog, autentičnog i progresivnog audiosadržaja koja se emituje na Internetu.
- **Putujuće iskrice bontona iz Novog Sada**, vršnjačka edukacija najmlađih o lepom ponašanju i kulturi življenja kroz igru, ples i muziku.
- **Mape nevidljivog Balkana iz Novog Sada**, kartografski vodič po gradovima Balkana koji pruža informacije o zanimljivostima koje se ne nalaze u turističkim brošurama.
- **Pozorišna predstava Izlaženje iz Beograda**, produkcija i izvođenje pozorišne predstave koja otvara pitanja pozicije mladih u našem društvu.
- **Pimp your bike iz Zrenjanina**, promocija biciklizma kroz takmičarske igre i radionice na kojima će mladi imati priliku da obnove ili naprave svoje bicikle, saznaju o ekološkim prednostima biciklizma i povežu se sa istomišljenicima iz svoje okoline.
- **Rosmersholm – šta se desilo sa našim idealima? iz Beograda**, predstava „Rosmersholm“ koja otvara direktnu diskusiju na teme ideala i manipulacije, kao i debatu „Suština idealizma“.

Specijalna nagrada žirija, u iznosu od 100.000 dinara, pripala je **Zvučnoj biblioteci**, čiji je cilj izrada audio-knjiga za slepe i slabovide sugrađane.

Klub Superste je druga faza programa donacija Superste, namenjena istaknutim pojedincima koji žele da svoje društveno korisne projekte razviju u dugoročno održiva, kompletna rešenja. Prijave za Klub Superste bile su otvorene od kraja septembra do kraja oktobra 2015. godine. Odabrani projekti su takođe stavljeni na uvid javnosti, a žiri je izabrao 17 najboljih koji su učestvovali na konferenciji Samit 100 mladih lidera Jugoistočne Evrope – B101. Nakon žiriranja sledilo je glasanje zajednice koje je odlučilo pobednike Kluba. Deset izglasanih projekata, za razvoj lokalnih zajednica dobilo je po 200.000 dinara. Novi članovi Kluba Superste su:

- **Vladimir Prvulović** ispred projekta kreiranja onlajn platforme koja obuhvata sve relevantne ponude lovačkih udruženja u Srbiji, Lovni turizam Srbije.
- **Slobodan Tihojević** ispred projekta koji ima za cilj da spreči misteriozno nestajanje pčela kao vrste, Gradske pčele.
- **Nikola Arežina** ispred projekta interaktivnog mapiranja deponija na Fruškoj gori, Čista posla.
- **Milan Belić**, ispred projekta afirmisanja alternativne kulture, Rok pokret – biraj alternativu.
- **Nina Milenković** ispred projekta osnaživanja mladih žena za bavljenje sportom deljenjem iskustava profesionalnih sportistkinja, OPAŽENE za osnaŽENE.
- **Dragan Kovačević** ispred projekta Interaktivna gramatika engleskog jezika, onlajn sadržaja koji učenicima olakšava učenje engleskog jezika.
- **Lidija Vuletić** ispred projekta amaterske škole mjuzikla, Škola Mjuzikla Eudven.
- **Ivan Brkljač** ispred projekta Arbo, koji će za svaku prodatu brendiranu narukvicu zasaditi po jedno drvo.
- **Anđelka Vulić** ispred projekta putujuće predstave za decu sa sela, Rastemo uz pozorište.
- **Nađa Bobičić** ispred projekta interaktivne baze multimedijalnih sadržaja, Pročitaj me.

Specijalnu nagradu žirija dobio je šesnaestogodišnji **Vuk Višnjić** ispred Omladinskog centra Trinaest za alternativno vršnjačko obrazovanje za marginalizovanu decu iz porodica sa manjim primanjima ili iz porodica sa samohranim roditeljima. Tako je Klub Superste postao bogatiji za 11 izuzetnih mladih ljudi.

Pobednički projekti nagrađeni su sa ukupno 7,2 miliona dinara bespovratnih sredstava koje je Erste Banka opredelila za razvoj projekata i lokalnih zajednica. Novi Superste ciklus počinje već u januaru 2016. godine.

## Superste mentori

Naša pretpostavka da će mentorska podrška učesnicima Superste programa u razvoju ideja biti podjednako važna koliko i materijalna, potvrdila se u realizaciji. Superste mentori su profesionalci iz različitih sektora i oblasti, pa mogu odgovoriti na raznovrsne potrebe nosilaca projekata koje se tiču kulture, preduzetništva, programiranja, marketinga i ekonomije. Cilj im je da budu podrška u razvoju kreativnih ideja tokom procesa, a bili su dostupni preko onlajn projektne klinike, ali i kroz niz onlajn događaja koje je Banka organizovala.

Superste mentori 2015. godine bili su Andrea Brbaklić, Ivan Ćosić, Sonja Dakić, Biljana Dakić Đorđević, Dragana Đermanović, Aleksandra Kosanović, Đorđe Krivokapić, Aleksandar Mačašev, Marko Radenković, Dejan Restak, Sandra Simonović, Dejan Ubović i Aleksandra Vesić.





---

## Evropski Pakt za mlade

Aktivnosti Banke koje se odnose na stručne prakse za učenike i studente su u skladu sa velikim međunarodnim inicijativama koje se tiču obrazovanja mladih. Jedna od njih je i „Pact for youth“, evropska inicijativa koja poziva sve ključne aktere, a naročito biznis i obrazovne institucije, da sklapaju kvalitetna i dugoročna partnerstva sa ciljem smanjivanja razlika između veština koje se stiču obrazovanjem i onih veština koje su tržištu rada potrebne. Predstavnica Erste Banke, Sonja Konakov Svirčev, prisustvovala je u novembru 2015. u Briselu dvodnevnom samitu o društveno odgovornom poslovanju u organizaciji CSR Europe, na kome su evropski komesar Marijana Tisen (Marianne Thyssen) i bivši potpredsednik Evropske komisije, vikont Etjen Davinjon (Etienne Davignon) svečano lansirali „Pact for youth“. Ovom prilikom je i predstavnica Erste Grupe, Mirjana Šakić, kao govornik uzela učešće u jednoj od sesija, okruglom stolu sa temom preduzetništva i preispitivanja tradicionalnog shvatanja karijere, sposobnosti i veština.

---



## Prakse za mlade talente

Jedan od najvećih izazova za mlade u Srbiji danas je zapošljavanje. Sticanje prvog radnog iskustva naročito nije lak zadatak kada se uzme u obzir raskorak između znanja koja se stiču obrazovanjem, i veština potrebnih za snalaženje prilikom zapošljavanja. Ovaj društveni problem može biti rešen isključivo saradnjom obrazovnih institucija i privrede, i sklapanjem međusektorskih partnerstava. Erste Banka nastoji da kroz svoj program praksi jednom broju mladih ljudi pomogne da steknu praktične biznis veštine, i time naprave prve korake u građenju svoje karijere. Samo u toku 2015. godine više od 140 praktikanata imalo je priliku da se usavršava i stiče iskustvo koje nose različite pozicije bankarskog poslovanja poput saradnika za odnose sa klijentima, finansijskog analitičara, saradnika u zapošljavanju, treningu i razvoju, saradnika u platnom prometu. Banka je pomogla usavršavanje mladih ljudi u oblasti bankarstva i finansija u saradnji sa Ministarstvom omladine i sporta, kao i sa pet fakulteta i šest srednjih škola širom Srbije poput: Ekonomskog fakulteta u Kragujevcu, Fakulteta za ekonomiju, finansije i administraciju (FEFA), Univerziteta Singidunum, Prirodno-matematičkog fakulteta u Novom Sadu, Beogradske bankarske akademije, kao i iz Ekonomske škole iz Čačka, Beogradske poslovne škole – Visoke škole strukovnih studija, Ekonomske srednje škole „Bosa Milićević“ iz Subotice, Ekonomske škole iz Niša, Tehničke škole iz Požege, Ekonomske škole Kragujevac i Pravno-poslovne škole iz Beograda. Pored toga, Erste Banka takođe nastoji da ostvaruje partnerstva sa omladinskim i studentskim organizacijama, i kontinuirano podržava njihov rad.

## Social Impact Award

ERSTE Fondacija je višegodišnji regionalni partner projekta Social Impact Award - najvećeg evropskog takmičenja posvećenog studentima, kojim se promoviše socijalno preduzetništvo. Prvi put 2015. godine ovo takmičenje održalo se i u Srbiji. Organizator takmičenja je udruženje Razlivalište, uz lokalnu podršku Erste Banke, Impact HUB-a Beograd, i Coca-Cole Hellenic Srbija. Social Impact Award predstavlja izuzetnu priliku za sve studente i studentkinje zainteresovane da realizuju svoje društveno odgovorne preduzetničke ideje i ostvare pozitivan i direktan uticaj na društvo.

Sam projekat obuhvatio je edukativni deo i dodeljivanje nagrada za najbolje ideje. Edukativni deo realizovan je održavanjem 38 radionica u Beogradu, Nišu i Novom Sadu, koje je posetilo preko 400 učesnika. Drugi deo je podrazumevao otvaranje konkursa na koji su studenti mogli da podnose svoje ideje za pokretanje socijalnih preduzeća.

Žiri sastavljen od uglednih predstavnika institucija, privatnog i nevladinog sektora u maju 2015. odabrao je tri projekta koji su nagrađeni sa po 3.000 evra početnog kapitala za realizaciju projekta, odlaskom na dve internacionalne konferencije i mentorskim programom koji se sprovodi uz podršku eksperata iz različitih oblasti. Tri nagrađena projekta su:

- **Eko gajbice** – koje pomažu u formiranju gradske mreže pčelinjih oaza i time učestvuju u rešavanju globalnog problema nestajanja oprašivača;
- **Mladi za stare** – koji ima za cilj da pomogne starima i aktivira mlade pružanjem usluga za aktivnosti koje stari ne mogu da obavljaju;
- **Školski pratilac** – angažovanje lica koja brinu o jednom detetu ili grupi dece na određenoj putanji.

Projekat će se nastaviti i naredne 2016. godine, i svi preduzimljivi studenti i studentkinje sa državnih i privatnih univerziteta u Srbiji dobrodošli su da se pojedinačno ili timski prijave na takmičenje za Social Impact Award 2016. nagradu.





## Podeli svoje znanje – postani mentorka

Erste Banka je već šest godina tradicionalno organizator i učesnik u projektu usavršavanja i profesionalne podrške ženama „Podeli svoje znanje – postani mentorka“. Višemesečnim mentorskim programom mlade žene na početku karijere u okviru programa dobijaju mogućnost da steknu nova znanja, zahvaljujući dobrovoljnom angažmanu mentorki, stručnih liderki iz različitih profesija, kao i mlađih žena sa sličnim interesovanjima i željom da budu uspešne u svojim oblastima. Pomoć i podrška ženama u prvim profesionalnim koracima veoma je važna, a posebno je dobro što podršku pružaju takođe žene koje razumeju tu specifičnu poziciju. Projekat se sprovodi u saradnji sa Evropskim pokretom u Srbiji, Ambasadom Sjedinjenih Američkih Država i Misijom OEBS-a u Srbiji.

Kao deo programa, a u sklopu velike globalne akcije koju svake godine u nekoliko država širom sveta organizuju i koordiniraju Globalna ženska leaderska mreža i organizacija „Vital Voices“, tokom 2015. godine prvi put su održane dve mentorske šetnje – u Nišu i u Beogradu. Šetnja u Nišu organizovana je na Međunarodni dan žena, a istog dana u još 73 šetnje širom sveta učestvovalo je 7.200 žena. Šetnja u Nišu je započela ispred ekspoziture Banke u Sindelićevoj ulici broj 20, a nakon šetnje je usledila i javna debata na temu „Ženska prava u 21. veku“. Učesnice debate su se osvrnule na stanje ženskih prava u Srbiji, kao i na istoriju 8. marta, sa podsećanjem na ulogu žena i ženskih pokreta u ostvarivanju prava žena.



Mentorska šetnja u Beogradu, održana u novembru 2015. godine po šesti put, okupila je polaznice i mentorka koje su učestvovala u programu „Podeli svoje znanje – postani mentorka“ od samog početka. Cilj mentorske šetnje jeste okupljanje učesnica programa i razgovor o dosadašnjim uspesima i planovima, ali i skretanje pažnje javnosti na značaj razvoja kapaciteta žena za uspešnu karijeru. Centralnim ulicama Beograda šetalo je više od 60 uspešnih žena iz oblasti biznisa, javnog života, nevladinog sektora, kao i studentkinja, budućih liderki. Ova šetnja je ujedno bila i povod za najavu novog ciklusa programa „Podeli svoje znanje – postani mentorka“. U tu svrhu, održana je i svečanosti u Aeroklubu, nakon čega je organizovan razgovor alumnistkinja programa sa temom „Žene ženama – Šta nam znači mentorstvo“.





## 6 • 2 Ulaganje u zajednicu



Naši sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo u Erste Banci su oduvek imali pouzdanog partnera u ostvarivanju stabilnog i inkluzivnog rasta i razvoja. Kada je u pitanju korporativna filantropija, sprovodimo nekoliko programa koji se razlikuju prema vrstama pomoći i prema ciljnim grupama. Za pojedince, formalne i neformalne grupe sa jasnom vizijom projekata koji doprinose razvoju zajednice, kreirana je naša najistaknutija inicijativa, donatorska platforma Superste (strane 68–70).

Pored toga, svake godine se otvara odvojeni konkurs za sponzorstva, na koji se mogu javiti registrovane organizacije civilnog društva, institucije i mediji. Sponzorstvima podržavamo projekte koji se realizuju u mestima u kojima Banka posluje, a koji su usklađeni s prioritetima Banke, a to su kultura i umetnost, popularizacija nauke, preduzetništvo i sport. Na konkurs za projekte čija je realizacija planirana tokom 2015. godine, pristiglo je preko 1.000 prijava. Odluka o tome koji će projekti dobiti podršku, doneta je u skladu sa Strategijom ulaganja u zajednicu Erste Banke, pravilima konkursa i raspoloživim budžetom za tu godinu. U 2015. sponzorisali smo ukupno 55 istaknutih i kvalitetnih manifestacija, festivala, izložbi, foruma.





## Veća sponzorstva i donacije za 2015.

### Kultura i umetnost

- **XVI Guitar Art Festival 2015, Beograd**, Udruženje klasičnih gitarista Srbije
- **31. Beogradski džez festival, Beograd**, Dom omladine Beograda
- **18. Pančevački džez festival, Pančevo**, Kulturni centar Pančeva
- **5. Internacionalni džez festival „Jazzibar”, Kraljevo**, Kulturni centar „Ribnica”
- **XVI Internacionalni Jazzfest, Kragujevac**, Re-Kreativno dud
- **5. Green Town Jazz fest, Sombor**, Kulturni centar „Laza Kostić”
- **Subotički internacionalni džez festival „Jazzik”, Subotica**, UG Jazik
- **Serbian Jazz, Bre! muzički CD, Beograd**, Udruženje Srpska duša
- **Koncert džez muzike „Sinteze” u čast Vojina Mališe Draškocija, Beograd**, World Music Asocijacija Srbije
- **Drugi međunarodni festival saksofona „Belgrade SAXperience” 2015, Beograd**, Udruženje saksofonista Srbije
- **Festival Keyboard Days Belgrade 02, Beograd**, Centar za novu umetnost
- **Beogradski festival poezije i knjige „Trgni se! Poezija!”, Beograd**, UG Treći Trg
- **Krokodilova kuća za pisce 2015, Beograd**, UG Krokodil
- **StandUpFest 2015, Beograd**, Standup.rs – centar za razvoj novog pozorišnog izraza
- **Balkan Up – Regionalni festival Stand Up komedije, Kragujevac**, UG Vido
- **Turneja filmskog festivala „Slobodna zona”, Srbija**, Fondacija B92
- **„Interakcija” međunarodni studentski filmski kamp, Požega**, UG Nezavisni filmski centar „FILMART”
- **„Uхвати sa mnom ovaj dan”, filmski festival o životu i dostignućima osoba sa invaliditetom, Novi Sad**, UG Parnas
- **Umetnost i inkluzija, Novi Sad**, UG Per.Art
- **„Dobre navike” vikend šetnja kroz galerije, Beograd**, Remont – nezavisna umetnička asocijacija
- **Rentakultura, Beograd**, UG Stvaraoci
- **Urbana akupunktura 3–2–1, Novi Pazar**, Atelje Atelijer
- **„Ne/Vidljivi grad”, Vojvodina**, DAH Teatar Centar za pozorišna istraživanja
- **Multiverzitet, Beograd**, Multikultivator – Servis za razvoj kulture i umetnosti
- **„Svet zvuka” interaktivna izložba, Beograd**, Zadužbina Ilije M. Kolarca
- **Kulturna rekreacija, Kikinda**, Narodni muzej Kikinda
- **Zmajeve dečje igre, Novi Sad**, Zmajeve Dečje igre
- **„Beograd Velograd”, Beograd**, IBIKE Belgrade doo
- **„Biciklana fest”, Novi Sad**, Novosadska biciklistička inicijativa



### Popularizacija nauke

- **Festival nauke 08, Beograd**, Centar za promociju nauke i umetnosti FENOMEN
- **Festival nauke, Novi Sad**, Univerzitet u Novom Sadu
- **Festival nauke „Nauk nije bauk”, Niš**, Gimnazija „Svetozar Marković”
- **Festival nauke „Dani eureke”, Kruševac**, Gimnazija u Kruševcu
- **Festival nauke „Ulične čarolije”, Požarevac**, OŠ „Dositej Obradović”
- **School Face, Novi Sad**, Centar za razvoj društva znanja „Horizont 21”
- **„Dečija ekonomija” program finansijskog opismenjavanja osnovaca, Srbija**, Dostignuća mladih u Srbiji
- **Klub Alp bah Beograd, Beograd**, Klub Alp bah Beograd

### Preduzetništvo i coworking

- **„Nova iskra” dizajn inkubator, centar za profesionalni razvoj i afirmaciju mladih industrijskih dizajnera, Beograd**, UG Kulturni Kod
- **Impact HUB Beograd, Beograd**
- **Deli coworking prostor, Niš**, Udruženje Proaktiv
- **Hub Novi Sad, Novi Sad**, Udruženje eFront
- **Društvena igra o socijalnom preduzetništvu, Beograd**, Centar za društveno odgovorno preduzetništvo
- **Social Impact Award, Srbija**, UG Tok
- **Konferencija „Žene u IT”, Novi Sad**, Biznisnova
- **Belgrade Venture Forum, Beograd**, Serbia Venture Network Seven
- **Klub mama preduzetnica, Beograd**, Centar za mame
- **Razvoj ženskog preduzetništva, Novi Sad**, Fondacija 021
- **Konferencija SEE ICT, Beograd**, Udruženje SEE ICT
- **Webiz konferencija o poslovnoj primeni Interneta, Zrenjanin**, Creative Media Art
- **Konferencija wwvsac 2016: Živi lokalno – radi globalno, Vršac**, Plan & Hill





## Individualna filantropija

Banka podstiče zaposlene da daju svoj individualan doprinos, pomažući svojim kolegama i sugrađanima. Fond solidarnosti „Marina Čurčić” postoji u Banci od 2007. godine. Sredstvima Fonda se pomažu svi zaposleni koji se nađu u teškim materijalnim situacijama, a od 2012. godine zaposleni su takođe počeli da uplaćuju svoja lična sredstva kako bi Fond bio veći. U 2015. godini je prosečno mesečno oko 80 zaposlenih podržavalo rad Fonda sa svojim individualnim donacijama što je rezultiralo sa preko 400.000 dinara podrške Fondu do kraja godine. Fond solidarnosti je u 2015. godini pomogao 116 zaposlenih sa 153 isplate različitih vrsta pomoći (za stipendije dece, lečenja, pogrebne troškove itd.) u iznosu od skoro 4,4 miliona dinara.

U decembru je tradicionalno održan Božićni bazar u holovima tri poslovna centra Banke u Novom Sadu i Beogradu. Zaposleni su svoje najmilije obradovali kupovinom raznih šarenih, veselih i mirisnih poklona čijom kupovinom su pomogli socijalna preduzeća poput BIOIDEA sapuni, Naša kuća, KEC MNRO i ŠOSO „Milan Petrović”.

U okviru božićnog druženja koje je po prvi put organizovano u humanitarnom duhu, u tri poslovna centra Banke u Novom Sadu i Beogradu prikupljene su velike količine slatkiša, slaniša i sokova, kao i školskog pribora i garderobe. Paketići su uručeni deci u Svratištu u Novom Sadu, Dečjem selu u Sremskoj Kamenici i Svratištu u Beogradu. Za svaki doneti poklončić zaposleni su dobijali zahvalnice u vidu novogodišnjih magnetiča i čestitki, koje je Banka kupila od organizacije NURDOR čime je pomogla i njihov rad.

Vrata Banke su i u 2015. bila otvorena za prodavce LicaUlice. U nekoliko poseta u Novom Sadu i Beogradu koje su organizovali LiceUlice i ŠOSO „Milan Petrović” prodato je 700 časopisa.



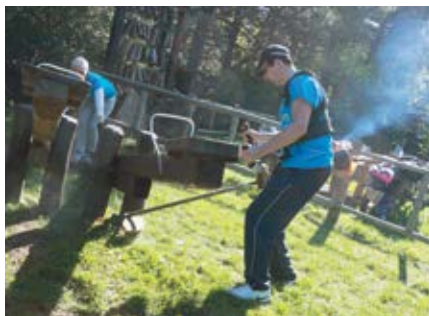


## Erste volonteri

Volonterski rad je još jedan način na koji pokazujemo koliko nam je značajno da sa sugrađanima iz zajednica u kojima poslujemo zajedno rastemo i razvijamo se. Mi smo Banka koja podržava i ohrabruje volonterski rad u svim oblicima, od zajedničkih volonterskih akcija do individualnog volontiranja kroz prenošenje stručnog znanja i veština. Uz doprinos poboljšanju kvaliteta života u zajednici, volontersko angažovanja jača timski duh i osećaj pripadnosti, a nezamenljivi osećaj lične satisfakcije svakog od naših volontera razlog je što naš Klub volontera iz godine u godinu raste, čineći više od trećine svih zaposlenih u Erste Banci. Pored učešća u volonterskim akcijama, naši volonteri aktivno su uključeni i u samo kreiranje programa volontiranja, predlažući lokacije i aktivnosti u svojim lokalnim zajednicama.



U toku 2015. godine organizovali smo ukupno sedam akcija u kojima je učestvovalo preko 200 Erste volontera. Skoro 1.100 sati naši posvećeni ljudi uložili su kako bi učinili nešto lepo za sugrađane u Futogu, Kulpinu, Beogradu, Zrenjaninu, Užicu, Budisavi i na Iriškom vencu. U tradicionalnoj centralnoj akciji, 130 zaposlenih Erste Banke iz svih krajeva Srbije ulepšavali su okolinu Iriškog vena na Fruškoj gori i volontirali u azilu za pse u Budisavi. Zaposleni su u društvu svojih porodica postavljali i farbali klupe i stolove, uklanjali korov, renovirali dečije igralište, postavljali obaveštajne table i nove kante za smeće, dok su najmlađi kroz niz radionica imali priliku da se upoznaju sa tim koliko je važno čuvati svoju okolinu i prirodu. Deo zaposlenih koji je u isto vreme volontirao u azilu za pse u Budisavi, postavljao je nove kućice i popravljao stare, kako bi napušteni psi na bezbednom dočekali predstojeću zimu. Velika akcija je bila organizovana sa novim partnerom Banke, Aarhus centrom iz Novg Sada, koji se pokazao kao veoma odgovoran partner.



U Futogu je renoviran dnevni boravak vrtića za decu, u Kulpinu bašta starog Dvorca Dunderski, u Užicu smo sređivali dvorište Medicinske škole, a u Zrenjaninu smo farbali ogradu i sportske terene u dvorištu Opšte bolnice „Đorđe Jovanović“.

U Beogradu, u okviru akcije „Naš Beograd“ koja svake godine okuplja volontere iz društveno odgovornih kompanija, zaposleni Erste Banke su farbali zidove unutrašnjih prostorija doma za decu bez roditeljskog staranja „Jovan Jovanović Zmaj“.



Pored velikih zajedničkih volonterskih akcija, individualno volontiranje prenošenjem stručnih znanja i veština takođe je veliki deo našeg volonterskog programa. Svoje znanje, veštine i talente Erste volonteri stavljaju na raspolaganje zajednici preko naših programa kao što su Superstep, Projektna klinika Superste, a od prethodne godine priključili smo se i Akademiji poslovnih veština, programu Forumu za odgovorno poslovanje, kroz koji zaposleni u kompanijama članicama ove mreže jačaju kapacitete organizacija civilnog društva.



## Nagrada za korporativno volontiranje

Nagrada za korporativno volontiranje, koju dodeljuju Smart kolektiv i Forum za odgovorno poslovanje, u 2015. godini dodeljena je Erste Banci, u kategoriji *skills-based* volontiranje, za program Superstep. Superstep je edukativno-finansijski program osnaživanja mladih, koji se realizuje u okviru programa Biznis mladih Srbije, a pokrenut je još 2011. godine. Pored toga što najuspešnijim projektima omogućava finansiranje putem kredita koji se daju po povoljnim uslovima, cilj ovog programa je da doprinese smanjenju nezaposlenosti među mladima kroz samozapošljavanje i razvijanje preduzetničkog duha. Edukativni deo programa se sastoji od nekoliko nivoa obuka prilagođenih različitim nivoima znanja i motivacije mladih. Ekspertsko volontiranje naših zaposlenih, koje je integralni deo Superstep programa, prepoznato je kao napredna praksa kada je u pitanju korporativna filantropija u Srbiji. U sezoni 2014/2015. ukupno 12 zaposlenih u Banci je nagrađeno za svoj angažman u volonterskom radu sa mladima na Superstepu, u različitim fazama i na različitim poslovima. Čestitamo: Branislavi Selaković, Sretenu Vraniću, Bojanu Vukiliću, Dušanu Stejinu, Tanji Kojić, Radoslavi Islamović, Maji Stanić, Biljani Stefanović, Biljani Blanuši, Ireni Janković, Milošu Macutu i Bojanu Žarkoviću. Više o Superstepu, koji će od naredne godine biti dodatno razvijen u sveobuhvatni program pružanja podrške i finansijskih usluga grupama klijenata kojima je pristup uslugama poslovnih banaka teško dostupan, možete pročitati na strani 50.



## ERSTE fondacija u Srbiji

ERSTE Fondacija osnovana je 2003. godine, sa sedištem u Beču i aktivnostima koje sprovodi širom Centralne i Jugoistočne Evrope. Fondacija, koja je istovremeno i jedan od akcionara Erste Grupe i direktno i indirektno kontroliše 19,3% osnovnog kapitala Grupe, jedinstvena je zato što iza sebe ima gotovo 200 godina iskustva u socijalnom preduzetništvu. ERSTE Fondacija vodi poreklo od prve privatne štedionice u Beču – Erste österreichische Spar-Casse, koju su volonterski osnovali građani Beča kako bi običnim ljudima, fabričkim radnicima, službenicima, zanatlijama, omogućili da uštede novac sa kamatom, i na taj način obezbede svoju budućnost. Na toj premisi, da svako zaslužuje šansu, Fondacija radi i danas, podržava i sama kreira održiva rešenja koja onda svoju primenu nalaze u lokalnoj zajednici. Fondacija svoje aktivnosti sprovodi kroz tri strateška programa:

- Društveni razvoj – borba sa siromaštvom i podrška društvenoj transformaciji
- Kultura – zagovaranje otvorenog društva i omogućavanje kulturne produkcije
- Evropa – zbližavanje ljudi i podsticanje razvoja zajedničkih perspektiva

ERSTE Fondacija je u Srbiji u 2015. godini podržala sledeće projekte:

### „Samit foruma građanskog društva zapadnog Balkana“

Zajedno s nemačkim Friedrich-Ebert Stiftung i austrijskim Karl Renner Institute, i u bliskoj saradnji s austrijskim Saveznim ministarstvom za Evropu, integracije i spoljne poslove ERSTE Fondacija je intenzivno radila na razvoju inicijative koja je za istim stolom okupila predstavnike građanskog društva zapadnog Balkana i renomirane evropske političke lidere: Samit foruma građanskog društva zapadnog Balkana. Samit je održan u Beču u avgustu 2015. godine, a prethodile su mu tri radionice održane Albaniji, Srbiji i Bosni i Hercegovini, na teme „Kultura regionalne saradnje“, „Otvaranje novih radnih mesta i prosperitet“ i „Sloboda izražavanja“.

### Akademija srednjoevropskih škola (aces)

Akademija srednjoevropskih škola (aces) jedna je od najvećih srednjoevropskih mreža škola i omogućuje prekogranične projekte škola. Ona svake godine pokreće poziv za predloge za svoj program kako bi se učenici i nastavnici podstakli da se uključe u interkulturnu razmenu sa školom u drugoj zemlji. Kao što je bio slučaj i u prethodnim godinama, u 2015/2016. godini izabrane škole u 15 partnerskih zemalja Srednje i Jugoistočne Evrope udružile su snage u radu na zadatu temu: „Prihvatanje solidarnosti: Vodimo brigu, spremni smo i delimo!“. Više od 500 škola je učestvovalo u pozivu u 2015/2016. godini, a međunarodni žiri je izabrao ukupno 105 škola, među kojima su sledeće škole iz Srbije: Gimnazija Ruđer Bošković, Hemijsko-prehrambena tehnička škola, Škola za oštećene sluhom – nagluve „Stefan







Dečanski", i Tehnička škola „Zmaj“ – (Zemun) iz Beograda, Osnovna škola „Dosi-tej Obradović“ (Čičevac), Politehnička škola i Škola sa domom za učenike ošteće-nog sluha iz Kragujevca, Osnovna škola „Knez Lazar“ (Lazarevac), „Kralj Petar I“ i Pravno-poslovna škola iz Niša, Osnovna škola „Sveti Sava“ (Pančevo), Osnovna škola „Ivo Andrić“ (Pranjani/Gornji Milanovac) i Osnovna škola „Radivoj Popović“ (Zemun).

### Balkanska stipendija za novinarsku izvrsnost

Balkansku stipendiju za novinarsku izvrsnost dodeljuju ERSTE Fondacija i Fondaci-ja otvorenog društva u saradnji s Balkanskom mrežom istraživačkog novinarstva sa sedištem u Beogradu, radi pospešivanja kvalitetnog novinarstva u Jugoistoč-noj Evropi i podsticanja regionalnog umrežavanja među novinarima. Svake godine žiri vrši selekciju među deset iskusnih novinara iz Albanije, Bosne i Hercegovine, Bugarske, Hrvatske, Grčke, Kosova, Makedonije, Crne Gore, Rumunije i Srbije koji učestvuju u sedmomesečnom programu, a uz to se na kraju programa dodeljuje nagrada za tri najbolja članka. Jedna od dobitnica za 2015. godinu je Jasmina Lazić, novinarka nedeljnika *Vreme* i urednica kulture u časopisu *ELLE* Srbija.



### NVO akademija ERSTE Fondacije

NVO akademija ERSTE Fondacije nudi širok spektar programa za izgradnju kapa-citeta za organizacije građanskog društva u Srednjoj i Jugoistočnoj Evropi. Cilj raz-nih seminara je da se pruži podrška izvršnim direktorima i članovima ovih orga-nizacija, samim organizacijama i indirektno njihovim zainteresovanim stranama, i da im se pruži pomoć u rešavanju postojećih i budućih izazova u njihovim sek-torima. U 2015. godini održana su dva seminara u Beogradu: od 21. do 22. januara „Strateško i komunikacijsko planiranje“ i od 14. do 15. aprila „Dopiranje do zajedni-ce i njena mobilizacija za organizacije civilnog društva“.

### Stipendije CAS SEE Rijeka u 2015. godini

Centar za napredne studije Jugoistočne Evrope (CAS – SEE) je organizaciona jedi-nica Univerziteta u Rijeci koja je specijalizovana za naučno istraživanje u društve-no-humanističkim naukama. U 2015. CAS SEE je uspostavila program stipendija zajedno s Centrom za etiku, pravo i primenjenu filozofiju (CELAP), savetodavnom grupom osnovanom 2009. godine. CELAP i CAS SEE započeli su zajednički pro-gram stipendija s izričitim fokusom na mladim studentima i misliocima mlađim od 35 godina koji imaju velike šanse za uspeh a koji su u fazi postdoktorskih stu-dija. Stipendisti su bili u Rijeci i Beogradu i na regionalnim istraživačkim putova-njima, seminarima i konferencijama koji su organizovani uz podršku regionalnih

kancelarija u Novom Sadu, Ljubljani, Prištini, Sarajevu, Podgorici, Tirani, Torinu, Trstu i Istanbulu. Usredsredili su se na studije migracija u području Mediterana, na vezu između prirodnih nauka i društveno-humanističkih nauka: ka novoj i primenjenoj interdisciplinarnosti i na uravnoteženje društvenog napretka: društveni i protestni pokreti – između dekonstrukcije i (ponovnog) oblikovanja javnog prostora.

### Evropski fond za Balkan

Evropski fond za Balkan je zajednička inicijativa evropskih fondacija – ERSTE Fondacija je jedna od četiri – koji predviđa, vodi i podržava inicijative s ciljem osnaživanja demokratije, pospešivanja evropskih integracija i afirmisanja uloge zapadnog Balkana u rešavanju novonastalih izazova u Evropi. Sa sedištem u Beogradu savremena strategija programa EFB zasniva se na tri sveobuhvatna područja – Razvoj kapaciteta, Razvoj politike i Regionalna saradnja.

### „Romeo i Julija“ Radionice integracije

Ovaj projekat koji je podržala ERSTE Fondacija odnosio se na pripremu, produkciju i izvođenje zajedničkog dvojezičnog srpsko-albanskog pozorišnog komada, na osnovu Šekspirovog Romea i Julije, ali je prilagođen lokalnom kontekstu, tj. srpsko-albanskom sukobu, promovišući pomirenje između ovde dve zajednice.

Više detalja o ERSTE Fondaciji možete pogledajte na veb sajtu:

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

---

### Vremeplov

Projekat ERSTE Fondacije „The CEE (Savings) Banks History“, istražuje kakav uticaj je razvoj bankarskih proizvoda i usluga za pojedince i grupe kojima su oni teško dostupni imao na Centralnu i Istočnu Evropu nakon implementacije u Beču 1819. godine. Ovaj projekat dugoročnog istraživanja korporativno nasleđe banaka članica Erste Grupe, sprovodimo i kod nas u Erste Banci u Srbiji. U potrazi smo za istorijskim izvorima (dokumentima, fotografijama, filmovima, objektima) koji su arhivirani bilo interno u Bankama, bilo u eksternim arhivama (regionalne, državne ili privatne). Naša je namera da otrgnemo od zaborava komunikaciju Banke sa svojim štedišama, koja se odvijala od pretprošlog veka pa sve do godine 2000. Dokumenti koje tražimo jesu štedne knjižice Novosadske štedionice, drugi dokumenti na kojima se nalazi pečat Štedionice, memorandum, pisma, zatim leci, plakati, oglasi koji su bili štampani u bankama, ali i različiti predmeti, na primer štedne kasiće, kalendari, različiti „pokloni“ koje je Banka delila u tom periodu. Predmete ćemo fotografisati i zabeležiti osnovne podatke o njihovim pronalazačima. Vlasnici pronađenih predmeta mogu da ih poklone Institutu za oglašavanje za budući muzej, ili da svoje pronalaskeske samo evidentiraju u bazi podataka, da bi uz dozvolu mogli da budu prikazani na izložbi koja će biti organizovana po završetku akcije.

---





## 7 • ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI



Erste Banka oblast zaštite životne sredine prepoznaje kao jednako važnu u odnosu na ostale aspekte održivosti. Zbog toga se upravljanju uticajima u ovoj oblasti strateški pristupa, na način definisan Strategijom društveno odgovornog poslovanja Banke. Upravo to je u proteklih nekoliko godina dovelo do značajnih pomaka u smanjenju negativnih uticaja i unapređenju dobrih ekološki prihvatljivih praksi u svakodnevnom poslovanju Banke.

Ekološka dimenzija našeg društveno odgovornog poslovanja podrazumeva potrošnju resursa (sirovina, energije, vode), outpute kompanije (emisije, otpad), usaglašenost sa propisima koji se odnose na životnu sredinu, troškove i ulaganja koje kompanija ima u ovoj oblasti, kao i uticaj njenih proizvoda i usluga na životnu sredinu.

### Postigli smo u 2015:

- ✓ Uloženo je preko 83,5 miliona dinara u upravljanje zaštitom životne sredine
- ✓ Započet je projekat izgradnje novog poslovnog kompleksa, koji će biti ekološki održiv
- ✓ Pet filijala je adaptirano i renovirano prema ekološki prihvatljivim standardima
- ✓ Nastavljeno je finansiranje obnovljivih izvora energije, sa preko 2,2 miliona evra plasiranih za ovu namenu



Detaljna analiza ispunjenosti indikatora prilikom izrade nove Strategije DOP-a za period 2015–2019. godine, pokazala je da su svi strateški pravci definisani za period 2012–2014. ispraćeni, kao i da su doveli do napretka u svim oblastima u odnosu na prethodni trogodišnji period:

- usvojene su Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politika odgovornog finansiranja, koje su prakse društvene odgovornosti u osnovnom poslovanju podigle na znatno viši nivo i povezale ih sa osnovnim poslovanjem Banke
- unapređenjem procesa upravljanja resursima smanjena je potrošnja po svim najznačajnijim parametrima (energija, emisije, voda, otpad, transport).

Poseban napredak je zabeležen kada je reč o praćenju i izveštavanju o učincima u oblasti zaštite životne sredine, kao i o postizanju merljivih rezultata. Od 2009. godine kada je usvojena prva Strategija DOP-a, Banka je prošla kroz niz strateških koraka zahvaljujući kojima su postavljeni temelji za uvođenje Sistema upravljanja životnom sredinom i stalna dalja unapređenja.

Inicijalni korak bilo je uključivanje Banke u projekat „ECOprofit“, koji je 2011. godine pokrenula Gradska uprava za zaštitu životne sredine Novog Sada u saradnji sa Austrijskom agencijom za razvoj i konzorcijumom „Denkštat“ iz Beča. Banka je, zatim, nastavila da aktivno učestvuje u novom projektu na nivou Erste Grupe u saradnji sa firmom „Denkštat“ pod nazivom „Environmental Data Collection“ (EDC projekat), da bi tokom 2014. zahvaljujući projektu „Project Credit360“ dodatno unapredila kvalitet i proces obrade podataka implementacijom aplikativnog rešenja za obradu podataka Environmental Data collection (EDC). Implementacija ovog projekta nastavljena je i u 2015. godini na nivou Erste Grupe, sa ciljem formiranja adekvatne forme za precizniju obradu uticaja na životnu sredinu, u skladu sa svetskim standardima.

Učešće u navedenim projektima omogućilo je Banci da sistematizuje inicijative u oblasti zaštite životne sredine, kao i da razvije sisteme za precizno praćenje potrošnje energenata, vode, i količine proizvedenog otpada. Banka je potom nastavila da razvija inicijative usmerene na smanjenje upotrebe resursa i proširila svoje aktivnosti inicijativama usmerenim na smanjenje uticaja koji se ostvaruju kroz transport, kao i indirektnih uticaja preko lanca nabavke.

Novom Strategijom DOP-a Banke potvrđena su tri osnovna pravca delovanja u oblasti zaštite životne sredine:

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



## 7.1 Odgovorno raspolaganje resursima

U protekle tri godine u oblasti upravljanja resursima najznačajniji pomaci ostvareni su uvođenjem merenja svih ključnih parametara (energija, emisije, voda, otpad, transport), kao i planiranjem i ostvarivanjem smanjenja potrošnje. Takođe su realizovani planovi koji se odnose na primenu ekoloških standarda u renoviranju i opremanju filijala, i uvođenje ekoloških kriterijuma u izbor dobavljača („Odgovornost u lancu nabavke” strana 61). Krovni dokumenti u ovom segmentu koji su bili na snazi i tokom 2015. godine jesu Procedura za upravljanje otpadom i Politika upravljanja energijom Erste Grupe.

U skladu sa svime naučenim i implementiranim iz već navedenih pokrenutih i realizovanih projekta, svoje najznačajnije inicijative u ovoj oblasti usmerili smo na: sprovođenje aktivnosti na razvoju sistema energetskeg menadžmenta kako bismo smanjili potrošnju energije, uređenju filijala primenom adekvatnih elemenata i materijala, promenu sistema grejanja u objektima u kojima je to neophodno, programiranje sistema klimatizacije u skladu sa radnim vremenom zaposlenih, zakup i kupovinu vozila koja su ekološki prihvatljivija, korišćenje video i telefonskih konferencija sa ciljem smanjenja službenih putovanja, inovacije u sistemu štampanja sa ciljem smanjenja potrošnje energije, papira i tonera. Banka je do sada uložila skoro 300 miliona dinara u projekte zaštite životne sredine.

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

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





## Ekološka održivost objekata



Pored toga što iz godine u godinu ulaže u adaptaciju svojih filijala u skladu sa ekološki prihvatljivim kriterijumima, deset godina od dolaska Erste Banke na tržište Srbije, Banka započinje veliki poduhvat izgradnje novog poslovnog prostora koji će biti i ekološki održiv. Energetska efikasnost objekta je vodeća ideja novog projekta izgradnje poslovnog kompleksa Sirius Offices koji će se nalaziti na uglu Bulevara Milutina Milankovića i Ulice Antifašističke borbe u Beogradu. Poslovni prostor u čiju će prvu fazu gradnje biti investirano 39 miliona evra, obuhvataće 18.500 bruto kvadratnih metara poslovnog prostora, lokale i prodavnice, dok će u podzemnim garažama biti 230 parking mesta.

Tako će prostor biti izgrađen po najvišim ekološkim standardima, kako bi pružio idealne radne uslove i optimizovao troškove korisnika. Poslovni kompleks gradiće se u skladu sa BREEAM sertifikacijom i odlikovaće ga najviši ekološki standardi, visoka energetska efikasnost, minimalna potrošnja energije za hlađenje i grejanje, a tokom gradnje biće korišćeni reciklažni materijali. BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) jedna je od vodećih metoda za procenu uticaja objekata na okolinu, a sertifikat potvrđuje izgradnju koja prevazilazi propise doprinoseći zaštiti okoline, većem komforu i zdravlju ljudi. Izvođač radova biće građevinski koncern Strabag, koji će osigurati gradnju kompleksa u skladu sa najvišim standardima.

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 na osnovu koje se planiraju dalje aktivnosti za 2015. godinu. Krajem 2015. odnosno početkom 2016. godine izvršena je ugradnja sistema za redukciju faktora snage električne energije (cos Fi factor), kao i zamena postojećih ventila na grejnim telima termostatičkim ventilima.

---

### Zelene filijale

Da podsetimo, Banka je tokom 2014. uradila dva elaborata za filijale u Bačkoj Palanci i Velikoj Plani na temu energetske efikasnosti sa stručnjacima iz Studija Membrane iz Novog Sada. Na osnovu iskustva stečenog adaptacijom ovih filijala planiraju se dalje aktivnosti i u drugim filijalama Banke.

Nastavili smo s renoviranjem filijala po ekološki prihvatljivim principima i u 2015. godini. Adaptacije i renoviranja su urađeni u pet filijala – po jednoj u Novom Sadu, Novim Banovcima i Kuli, i dve u Beogradu.

---

## Energija i emisije

Smanjenje upotrebe prirodnih resursa, posebno električne energije, ključni je korak u minimiziranju uticaja Banke na životnu sredinu. Upravo sa tim ciljem, Banka sprovodi inicijative za povećanje energetske efikasnosti, i posledično za smanjenje emisija gasova staklene bašte. Prelaskom na novu verziju GRI Smernica, G4, Banka je od 2014. godine uvela još dva parametra izveštavanja o održivosti: energetske intenzitet koji predstavlja meru energetske efikasnosti Banke, i intenzitet emisija gasova staklene bašte koji pruža kontekst za efikasnost kompanije, uključujući i njene performanse u poređenju sa drugim kompanijama.

### Uštede u potrošnji električne energije

Od 2013. godine Banka primenjuje „Switch off logo“ inicijativu, koja podrazumeva isključivanje svetlećih reklama Banke tačno u ponoć. Prime-nom projekta „Reduction Logo & Switch Logo“ demontirana su 22 reklamna obeležja, a 112 reklamnih obeležja se isključivalo u ponoć, čime su postignute značajne uštede u potrošnji električne energije.

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

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

\*\* 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.

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

\* Energetski intenzitet predstavlja potrebnu količinu energije za jedinicu prema odabranom parametru, na primer po zaposlenom ili po jedinici proizvoda. S obzirom na prirodu poslovanje Banke, kao parametar za izračunavanje energetskog intenziteta uzet je ukupan broj stalno zaposlenih na dan 31. 12. 2015.

### Uštede u potrošnji vode

Zahvaljujući razvijenim sistemima za precizno praćenje potrošnje, Erste Banka od 2012. godine prati i beleži i potrošnju vode. Sprovodeći inicijative sa ciljem smanjenja potrošnje, ostvarene su značajne uštede, pa je tako tokom 2015. ukupno potrošeno 8.414 m<sup>3</sup> vode iz gradskog vodovoda, što je za oko 1.000 m<sup>3</sup> manje nego u prvoj godini merenja.

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

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

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

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

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

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

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

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

\* Intenzitet emisija uključuje emisije CO<sub>2</sub> vezane za direktne i indirektne emisije gasova staklene bašte, kao i emisije usled transporta. Intenzitet emisija izražava emisije po jedinici aktivnosti, proizvoda, ili drugog parametra jedinstvenog za kompaniju. Banka kao parametar za izračunavanje koristi ukupan broj stalno zaposlenih na dan 31. 12. 2015.





## Transport

Kada je reč o uticajima koji se ostvaruju kroz transport, Banka je još 2013. godine uspostavila precizan sistem merenja, bilo da je reč o službenim putovanjima ili prevozu zaposlenih. Uticaji ostvareni na ovaj način prepoznati su među najznačajnijim direktnim uticajima koje Banka, kao i druge kompanije iz finansijskog sektora, ima na životnu sredinu. Praćenje uticaja podrazumeva nekoliko kriterijuma:

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

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

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

## Upravljanje otpadom i recikliranje

Pored mera i inicijativa koje se odnose na uštedu energije, jedan od najvećih doprinosa Banke održivosti jeste smanjenje direktnih uticaja racionalnom upotrebom papira.

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 otpadu, svakodnevno poslovanje u Banci podrazumeva generisanje značajnih količina papirnog otpada, pa su naše inicijative usmerene i na razvrsta-



vanje i predaju otpada na reciklažu. Pored kutija za prikupljanje kancelarijske hartije, naši poslovni objekti u Novom Sadu i Beogradu opremljeni su i kantama za PET ambalažu i stakleni otpad.

Značajno smanjenje generisanog otpada zabeleženo 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.

Tretiranje otpada precizno je definisano internim dokumentom „Procedura upravljanja otpadom“.

OTPAD I RECIKLAŽA	2012.	2013.	2014.	2015.
<b>UKUPNA KOLIČINA GENERISANOG OTPADA (t)*</b>	<b>30,603</b>	<b>32,755</b>	<b>13,161</b>	<b>23,582</b>
OPASNI OTPAD (t)	2,97	2,510	1,115	0,43
NEOPASNI OTPAD (t)	27,633	30,245	12,046	23,152
<b>UKUPNA KOLIČINA RECIKLIRANOG OTPADA (t)</b>	<b>30,603</b>	<b>32,755</b>	<b>13,161</b>	<b>23,582</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.
PAPIR (kg)	26.690	29.720	11.350	22.970
ELEKTRONSKI OTPAD (kg)	2.970	2.510	1.235	430
TONER KASETE (kg)	853	754	496	82
PET (kg)	90	150	80	100
ŠTAMPANA PVC FOLIJA (m <sup>2</sup> )	350	274	274	520

## Uključivanje zaposlenih

Ostvarene uštede i smanjenja u svim segmentima upotrebe resursa ne bi bile moguće bez aktivnog i kontinuiranog angažovanja zaposlenih Banke. Podsticanje zaposlenih na štednju resursa na radnom mestu, kao i promocija zaštite životne sredine kroz interni časopis i druge kanale internih komunikacija u velikoj meri su doprineli pozitivnim rezultatima. Od predlaganja konkretnih inicijativa, do volonterskih akcija i reciklaže, naši zaposleni prepoznaju značaj inicijativa usmerenih na zaštitu životne sredine, kao i značaj svoje uloge u unapređenju ekoloških praksi u svakodnevnom poslovanju.

## 7·2 Odgovorno finansiranje

Oblast odgovornog finansiranja je osnovna tendencija razvoja društveno odgovornog poslovanja u finansijskom sektoru i ujedno aspekt u kome su zabeleženi najuočljiviji pomaci kada je reč o društveno odgovornom delovanju Erste Banke, i to usvajanjem i primenom Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politike odgovornog finansiranja (Detaljnije o politikama pročitajte u delu „Odgovorno finansiranje” strane 46–49), kao i povećanjem obima investiranja u projekte energetske efikasnosti i druge „zelene” projekte. Društveni i ekološki aspekti integrišu se u dizajn proizvoda, sa jasnim ciljem da se doprinese rešavanju određenog problema, a u širem kontekstu i očuvanju životne sredine i održivom razvoju društva.

Banka je i dalje među vodećim institucijama kada je reč o finansiranju projekata koji koriste obnovljive izvore energije i prepoznata je kao pouzdan partner kompanijama koje su zainteresovane za započinjanje projekata ovog tipa. Do sada je realizovano čak 19 projekata mini hidro elektrana, tri biogazna postrojenja, 14 foto-naponskih postrojenja, prvi vetro park u Srbiji i dva postrojenja za proizvodnju peleta, čime je potvrđeno da je Erste Banka vodeća banka u ovom segmentu finansiranja. Od 2009. godine do danas, Erste Banka je finansirala projekte koji koriste obnovljive izvore energije sa preko 55 miliona evra.

Tokom 2015. godine, bilo je slobodno više kreditnih linija za finansiranje projekata energetske efikasnosti, za koje su ugovori potpisani pre 2015. godine, a to su, najpre, ugovor Erste Banke i Nemačke razvojne banke, Frankfurt (KfW) iz 2012. godine. Kreditna linija od 10 miliona evra sa rokom vraćanja do kraja 2019, čija su sredstva namenjena za finansiranje obnovljivih izvora energije (50%), a ostatak je podeljen na korišćenje za mala i srednja preduzeća i mikrosegment. Od ukupno 3,7 miliona evra plasiranih sredstava iz ove kreditne linije, 3,3 miliona evra se odnosi na energetska efikasnost i obnovljivu energiju, dok su ostala sredstva usmerena za mala i srednja preduzeća. Tokom 2015. godine, dva miliona evra je odobreno za namenu obnovljivih izvora energije. Učešće plasiranih sredstava u 2015. godini iz KfW linije u ukupnim plasmanima iznosi 1%.

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

### Zelene ideje

Erste Banka je već tri godine unazad jedan od partnera konkursa „**Zelene ideje**”, koji nagrađuje najbolje inovativne preduzetničke eko-projekte. Cilj konkursa je da podstakne razvoj preduzetničkih ideja koje ravnomerno obuhvataju sve elemente održivog razvoja, odnosno imaju društveni, ekološki i ekonomski uticaj u zajednici. Na konkursu je 2015. učestvovalo 87 projekata, a u užu krug je izabrano njih 8 koji su u najvećoj meri obuhvatili elemente održivog razvoja, odnosno koji pored finansijske održivosti, takođe i kreativno rešavaju ekonomske, društvene i probleme životne sredine. Takođe, prednost su imale ideje koje se pre svega oslanjaju na lokalne resurse. Više detalja o konkursu i ovogodišnjim pobednicima čitajte u poglavlju „Odgovorni prema klijentima”, strane 55–56.



Tokom 2015. godine, bila je aktivna i EIB kreditna linija iz 2012. na 50 miliona evra sa rokom otplate do 2026. godine, koja je namenjena mikro, malim i srednjim preduzećima. U 2015. godini je iz ove linije odobreno i povučeno 10.601.800 evra, od čega je 241.000 evra bilo za namenu obnovljivih izvora energije tj. za energetske efikasnost.

Dakle, od ukupno plasiranih kredita u 2015. godini iz KFW linije i EIB linije iz 2012. u iznosu od 12.771.848 evra, za energetske efikasnost i obnovljive izvore plasirano je 2.241.000 evra, što iznosi 18%, dok je učešće ovih plasiranih kredita u ukupnim plasmanima u 2015. na nivou Sektora poslova sa malim i srednjim preduzećima i javnim sektorom 1%.



# • O IZVEŠTAJU

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Bank a. d. Novi Sad za 2015. godinu je osmi DOP izveštaj Banke i peti koji u metodološkom smislu prati međunarodni okvir za izveštavanje o održivosti, Global Reporting Initiative (GRI).

Izveštaj je izrađen u skladu sa „Core“ opcijom G4 smernica za izveštavanje, dok su dodatno ispunjeni i neki od zahteva za „Comprehensive“ opciju, označeni u GRI indeksu (strana 98). Izveštaj donosi odgovore na 40 indikatora, uključujući i indikatore i odgovarajuće pristupe upravljanju iz nove G4 verzije 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 sarađuje. Važno je napomenuti da su u novoj, G4 verziji sektorskog dodatka za finansijske institucije, određene informacije umesto kao indikatori predstavljene u pristupu upravljanju, što je dovelo do smanjenja ukupnog broja indikatora po kojima Banka izveštava, dok su vrsta i kvalitet podataka o učinku koje izveštaj pruža ostali na istom nivou. Detaljan pregled izmena u načinu predstavljanja informacija pronaći ćete u GRI indeksu, strana 98.

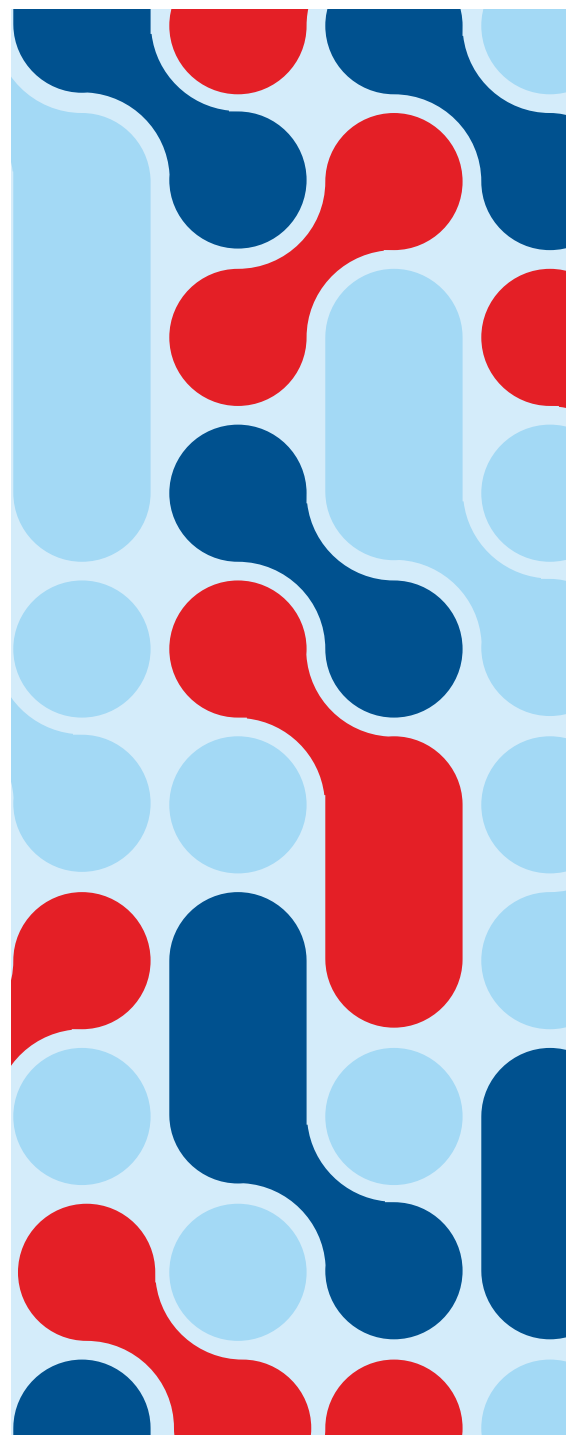
U skladu sa globalnom težnjom za standardizacijom i harmonizacijom kada je reč o nefinansijskom izveštavanju, GRI izveštaj odgovara na sve zahteve Izveštaja o napretku (COP) Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN), i donosi pregled aktivnosti usmerenih na unapređenje rodne ravnopravnosti i osnaživanje žena, u skladu sa Principima Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena.

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

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


2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
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*

\* U novoj, G4 verziji sektorskog dodatka za finansijske institucije, određene informacije su, umesto kao indikatori, predstavljene u pristupu upravljanju, što je dovelo do smanjenja ukupnog broja indikatora po kojima Banka izveštava, dok su vrsta i kvalitet podataka o učinku koje izveštaj pruža ostali na istom nivou. Detaljan pregled izmena u načinu predstavljanja informacija pronaći ćete u GRI indeksu, strana 98.





Predstavnici svih sektora u Banci radili su na prikupljanju informacija potrebnih za izradu ovog Izveštaja, koristeći interne metode praćenja rezultata i izveštavanja u svojim sektorima. Služba komunikacija u saradnji sa partnerom Smart kolektivom, objedinila je sve dobijene podatke i sačinila Izveštaj, uz saglasnost Službe usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti. Svi finansijski podaci povezani s poslovanjem kompanije predstavljeni su na osnovu nekonsolidovanog finansijskog izveštaja za 2015. godinu.

PARAMETRI IZVEŠTAJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2015. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD	
CIKLUS IZVEŠTAVANJA	JEDNOGODIŠNJI	
PERIOD IZVEŠTAVANJA	ZA 2015. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2016.) ODGOVARA POSLOVNOJ GODINI OD 1. 1. 2015. DO 31. 12. 2015.	
PRETHODNI DOP IZVEŠTAJ	ZA 2014. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2015.)	
PRVI OBJAVLJEN DOP IZVEŠTAJ	ZA 2008. (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2009.)	
METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI G4) (GRI INDEKS, STRANE 98–103) GRI FINANCIAL SERVICES SECTOR SUPPLEMENT UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT (UNGC) COP	
DRUGI STANDARDI	AA 1000SE STANDARD (ACCOUNTABILITY:2011) PRINCIPI UN ZA OSNAŽIVANJE ŽENA	
GRANICE	U ZAVISNOSTI OD NJIHOVE DOSTUPNOSTI, ODREĐENI PODACI ODNOSI 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 10) NISU OBUHVACENE OVIM IZVEŠTAJEM.	
EKSTERNA VERIFIKACIJA	/	
KONTAKT OSOBA	SONJA KONAKOV SVIRČEV, SAMOSTALNA STRUČNA SARADNICA ZA DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE DOP@ERSTEBANK.RS SONJA.KONAKOV.SVIRCEV@ERSTEBANK.RS + 381 (0) 112015011 + 381 (0) 608747497 IZVEŠTAJ JE DOSTUPAN NA SAJTOVIMA WWW.ERSTEBANK.RS • WWW.UNGC.RS	



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

PRINCIPI IZVEŠTAVANJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2015. GOD. ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
SADRŽAJ IZVEŠTAJA DEFINISAN JE TAKO DA TEME ČIJA JE <b>MATERIJALNOST</b> PREPOZNATA PRILIKOM IZRADE STRATEGIJE DOP-A BUDU PREDSTAVLJENE U ODNOSU NA NJIHOV STRATEŠKI ZNAČAJ, KAKO ZA BANKU, TAKO I ZA NJENE STEJKHOLDERE (STRANA 13)	<b>UKLJUČIVANJE</b> STEJKHOLDERA JE FUNDAMENTALNO SREDSTVO KOJE BANKA KORISTI KAKO BI RAZUMELA POTREBE I OČEKIVANJA SVOJIH ZAINTERESOVANIH STRANA I ODGOVORILA NA NJIH (STRANE 14–15)
<b>ŠIRI KONTEKST ODRŽIVOSTI</b> PREDSTAVLJA OKVIR U KOME BANKA POSMATRA SVOJE POSLOVANJE I SVOJE DRUŠTVENO ODGOVORNE AKTIVNOSTI, UZIMAJUĆI U OBZIR NACIONALNE I MEĐUNARODNE TRENDOVE, I POSEBNO ONE U OKVIRU FINANSIJSKOG SEKTORA.	PRIORITETNI ASPEKTI IZVEŠTAVANJA ODNOSI SE NA 2015. GODINU I ENTITETE KOJE JE BANKA DEFINISALA U GRANICAMA (STRANA 10). 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 PETU 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 SVEOBUHVAATNOST 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.

# GRI indeks i GRI indikatori

	OPŠTI PODACI	STRANA
	STRATEGIJA I ANALIZA	
G4-1	UVODNA REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA	2, 3
G4-2	STRATEŠKI PRISTUP, KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U KONTEKSTU ODRŽIVOSTI; TABELA CILJEVA	9, 12, 13, 17, 18, 21, 22, 33, 44, 61, 66, 85
	PROFIL KOMPA NIJE	
G4-3	NAZIV KOMPA NIJE	9
G4-4	OSNOVNI BREND OVI, PROIZVODI I/ILI USLUGE	9
G4-5	LOKACIJA SEDIŠTA KOMPA NIJE	9
G4-6	BROJ ZEMALJA U KOJIMA KOMPA NIJA POSLUJE	8
G4-7	PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA	10
G4-8	TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPA NIJA POSLUJE	10
G4-9	VELIČINA KOMPA NIJE	9
G4-10	RADNA SNAGA	34–35
G4 -11	PROCENAT UKUPNOG BROJA ZAPOSLENIH KOJI SU POKRIVENI KOLEKTIVNIM UGOVOROM	33
G4-12	OPIS LANCA NABAVKE KOMPA NIJE	62–63
G4-13	ZNAČAJNE PROMENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA U VEZI SA VELIČINOM, STRUKTUROM, VLASNIŠTVOM KOMPA NIJE, ILI LANCEM NABAVKE	/
	OBAVEZE PREMA SPOLJNIM INICIJATIVAMA	
G4-14	UPRAVLJANJE RIZICIMA U KONTEKSTU PRINCIPA PREDOSTROŽNOSTI UJEDINJENIH NACIJA	18
G4-15	PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA	32
G4-16	ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	32
	IDENTIFIKOVANI MATERIJALNI ASPEKTI I GRANICE	
G4-17	LISTA SVIH ENTITETA UKLJUČENIH U KONSOLIDOVANI IZVEŠTAJ KOMPA NIJE ILI EKVIVALENTNI DOKUMENT	95
G4-18	PROCES DEFINISANJA SADRŽAJA I GRANICA IZVEŠTAJA	12–13, 97
G4-19	LISTA SVIH IDENTIFIKOVANIH MATERIJALNIH ASPEKATA	13
G4-20	INTERNA OGRANIČENJA MATERIJALNIH ASPEKATA	13, 16
G4-21	EKSTERNA OGRANIČENJA MATERIJALNIH ASPEKATA	13, 16
G4-22	OBJAŠNJENJE I RAZLOG SVIH KOREKCIJA PODATAKA IZ PRETHODNIH IZVEŠTAJA	/
G4-23	IZMENE U ODNOSU NA PRETHODNI IZVEŠTAJ KOJE SE TIČU GRANICA, OPSEGA	/



	OPŠTI PODACI	STRANA
	UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA	
G4-24	LISTA UKLJUČENIH STEJKHOLDERA	14–15
G4-25	PROCES ZA DEFINISANJE I IZBOR STEJKHOLDERA	14
G4-26	PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA	14–16
G4-27	KLJUČNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI	16
	PARAMETRI IZVEŠTAJA	
G4-28	PERIOD IZVEŠTAVANJA	95
G4-29	DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA	95
G4-30	CIKLUS IZVEŠTAVANJA	95
G4-31	KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	95
G4-32	GRI INDEKS	98–103
G4-33	VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	95
	UPRAVLJANJE	
G4-34	UPRAVLJAČKA STRUKTURA ORGANIZACIJE	23–24
G4-35	PROCES DELEGIRANJA NADLEŽNOSTI ZA EKONOMSKE, DRUŠTVENE I TEME U VEZI SA ŽIVOTNOM SREDINOM	17
G4-38	SASTAV NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	23
G4-39	UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNIKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	25
G4-40	PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA	25
G4-41	POSTOJEĆE PROCEDURE ZA SPREČAVANJE SUKOBIA INTERESA	25
G4-42	ULOGA BORDA I VIŠEG MENADŽMENTA U RAZVOJU, USVAJANJU I REVIZIJI MISIJE, STRATEGIJE, POLITIKA I CILJEVA POVEZANIH SA ODRŽIVOŠĆU	17
G4-51	POLITIKA NAKNADA ZA NAJVIŠE UPRAVLJAČKO Telo I VIŠI MENADŽMENT	26
G4-52	PROCES ODREĐIVANJA NAKNADE	26
	ETIKA I INTEGRITET	
G4-56	VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA	22
G4-57	INTERNI I EKSTERNI SAVETODAVNI MEHANIZMI O ETIČKIM PITANJIMA I USKLAĐENOSTI SA ZAKONOM	29
G4-58	INTERNI I EKSTERNI MEHANIZMI ZA PRIJAVLJIVANJE NEETIČKIH I NEZAKONITIH PRAKSI	29
	UPOREDNA TABELA GRI I GDUN	104–105
	PREGLED PRINCIPA UJEDINJENIH NACIJA ZA OSNAŽIVANJE ŽENA	106–107

# GRI tabela indikatora

	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	STRANA
	<b>GRI SMERNICE ZA IZVEŠTAVANJE O ODRŽIVOSTI (G4)*</b>						
	<b>KATEGORIJA: EKONOMIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						<b>9, 18</b>
	<b>ASPEKT: EKONOMSKE PERFORMANSE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						<b>9, 18</b>
1.	<b>G4–EC1 DIREKTNJA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST</b>	●	●	●	●	●	<b>19</b>
	<b>ASPEKT: PRAKSE NABAVKE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						<b>61–62</b>
2.	<b>G4–EC9 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA</b>	○	○	○	●	●	<b>63</b>
	<b>KATEGORIJA: ŽIVOTNA SREDINA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						<b>84–85</b>
	<b>ASPEKT: ENERGIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						<b>86, 88</b>
3.	<b>G4 – EN 3 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE *</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1. EN4: Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	○	●	●	●	●	<b>88</b>
4.	<b>G4 – EN 5 ENERGETSKI INTENZITET*</b> * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	<b>88</b>
5.	<b>G4 – EN 6 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 5: Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti u GJ	○	●	●	●	●	<b>88</b>
	<b>ASPEKT: VODA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						<b>86, 88</b>
6.	<b>G4 – EN 8 UKUPNA POTROŠNJA VODE, PREMA IZVORU</b>	○	●	●	●	●	<b>88</b>
	<b>ASPEKT: EMISIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						<b>86, 88</b>
7.	<b>G4 – EN 15 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektno emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	●	<b>89</b>
8.	<b>G4 – EN 16 INDIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektno emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	●	<b>89</b>
9.	<b>G4 – 18 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE*</b> * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	<b>89</b>
	<b>ASPEKT: IZLIVANJA I OTPAD – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						<b>90–91</b>
10.	<b>G4 – EN 23 UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U t</b>	○	●	●	●	●	<b>91</b>
	<b>ASPEKT: PROIZVODI I USLUGE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						<b>46, 92</b>
11.	<b>G4 – EN 27 INICIJATIVE ZA UBLAŽAVANJE UTICAJA PROIZVODA I USLUGA NA ŽIVOTNU SREDINU I OPSEG UBLAŽAVANJA UTICAJA</b>	●	○	●	●	●	<b>46–49, 92–93</b>
	<b>ASPEKT: TRANSPORT – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						<b>90</b>
12.	<b>G4 – EN 30 ZNAČAJNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED PREVOZA PROIZVODA I DRUGIH DOBARA I MATERIJALA KORIŠĆENIH ZA POSLOVNE DELATNOSTI KOMPANIJE I PREVOZA RADNE SNAGE</b>	○	○	●	●	●	<b>90</b>

	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	STRANA
	ASPEKT: OPŠTE – PRISTUP UPRAVLJANJU						84–86
13.	G4 – EN 31 UKUPNI TROŠKOVI I ULAGANJA U ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE	●	●	●	●	●	86
	ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA ZAŠTITOM ŽIVOTNE SREDINE						61–62, 64
14.	G4 – EN 32 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU* * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	64
	KATEGORIJA: DRUŠTVO – PRISTUP UPRAVLJANJU						33, 44, 61–62, 66
	POTKATEGORIJA: PRAKSE RADA I DOSTOJANSTVEN RAD – PRISTUP UPRAVLJANJU						33–34
	ASPEKT: ZAPOSŁJAVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU						33–34
15.	G4 – LA1 UKUPAN BROJ I STOPA NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH PREMA STAROSNOJ STRUKTURI, POLU I REGIONIMA	●	●	●	●	●	36
16.	G4 – LA 3 C POVRATAK NA POSAO I STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA, PREMA POLU	○	●	●	●	●	36
	ASPEKT: BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU – PRISTUP UPRAVLJANJU						39
17.	G4 – LA 6 STOPA POVREDA, PROFESIONALNIH BOLESTI, IZGUBLJENIH DANA I IZOSTAJANJA I BROJ SMRTNIH SLUČAJEVA POVEZANIH SA NESREĆAMA NA RADU PREMA REGIJI	○	●	●	●	●	40
18.	G4 – LA 8 ZDRAVSTVENA I SIGURNOSNA PITANJA OBUHVAĆENA FORMALNIM SPORAZUMIMA SA SINDIKATIMA	○	●	●	●	●	42
	ASPEKT: OBUKE I OBRAZOVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU						37
19.	G4 – LA 9 UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	●	●	●	●	●	37–38
20.	G4 – LA 10 PROGRAMI ZA STICANJE VEŠTINA I UČENJE TOKOM CELOG ŽIVOTNOG VEKA KOJIMA SE RAZVIJA STALNA MOGUĆNOST ZAPOSŁJAVANJA ZAPOSLENIH I KOJI IM POMAŽU U USPEŠNOM OKONČANJU RADNOG VEKA	○	→	→	→	→	37
21.	G4 – LA 11 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	●	●	●	●		37
	ASPEKT: RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI – PRISTUP UPRAVLJANJU						33
22.	G4 – LA 12 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH PO KATEGORIJAMA, PREMA POLU, STAROSNOJ DOBI, PRIPADNOSTI MANJINSKIM GRUPAMA I DRUGIM POKAZATELJIMA RAZNOLIKOSTI	○	●	●	●	●	23, 34
	ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA PRAKSAMA RADA – PRISTUP UPRAVLJANJU						61–62, 65
23.	G4 – LA 14 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA RADNA PRAVA* * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	65

# GRI tabela indikatora

	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	STRANA
	ASPEKT: ŽALBENI MEHANIZMI – PRISTUP UPRAVLJANJU						34
24.	G4 – LA 16 BROJ ŽALBI U VEZI SA PRAKSAMA RADA KOJE SU PODNETE, RAZMATRANE I REŠENE PUTEM FORMALNIH ŽALBENIH MEHANIZAMA* ° novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	34
	POTKATEGORIJA: LJUDSKA PRAVA – PRISTUP UPRAVLJANJU						33–34, 47, 58, 61–62, 65
	ASPEKT: INVESTICIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU						46–49
25.	G4 – HR 1 PROCENAT I UKUPAN BROJ UGOVORA O ZNAČAJNIM ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU S OBZIROM NA LJUDSKA PRAVA.	○	○	●	●	●	47, 49
26.	G4 – HR 2 UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU VIDOVA LJUDSKIH PRAVA RELEVANTNIH ZA POSLOVNE DELATNOSTI KOMPANIJE, UKLJUČUJUĆI PROCENAT OBUČENIH ZAPOSLENIH	○	○	●	●	●	34
	ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA – PRISTUP UPRAVLJANJU						61–62, 65
27.	G4 – HR 10 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA PODVRGNUTIH ANALITIČKOM PREGLEDU U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA	○	●	●	●	●	65
	ASPEKT: ŽALBENI MEHANIZMI-PRISTUP UPRAVLJANJU						34, 58
28.	G4 – HR 12 BROJ ŽALBI U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA KOJE SU PODNETE, PRIHVACENE KAO OSNOVANE I REŠENE PUTEM FORMALNIH ŽALBENIH MEHANIZAMA	○	→	●	●	●	34,58
	POTKATEGORIJA: DRUŠTVENA ZAJEDNICA – PRISTUP UPRAVLJANJU						66
	ASPEKT: LOKALNA ZAJEDNICA – PRISTUP UPRAVLJANJU						66
29.	G4 – SO 1 PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	●	●	●	●	●	66
30.	FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA	○	●	●	●	●	50–52
	ASPEKT: ANTIKORUPCIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU						29
31.	G4 – SO 3 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGNUTIH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	○	○	●	●	●	30
32.	G4 – SO 4 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOMPANIJE	○	○	●	●	●	30
	ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA UTICAJIMA NA DRUŠTVENU ZAJEDNICU – PRISTUP UPRAVLJANJU						61–62, 65
33.	G4 – SO 9 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA DRUŠTVO* ° novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	●	65



	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	STRANA
	POTKATEGORIJA: ODGOVORNOST ZA PROIZVOD – PRISTUP UPRAVLJANJU						44–45
	ASPEKT: OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU (uključuje i nekadašnji indikator FS16– Inicijative za poboljšanje finansijske pismenosti prema tipu korisnika)						50, 58
34.	G4 – PR 3 VRSTA PODATAKA O PROIZVODU/USLUZI DEFINISANIH KOMPANIJSKIM PRAVILIMA I PROCEDURAMA I PROCENAT ZNAČAJNIH PROIZVODA I USLUGA PODLOŽNIH TAKVIM INFORMATIVNIM ZAHTEVIMA	●	●	●	●	●	58
35.	G4 – PR 4 UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA I DOBROVOLJNIH KODEKSA U VEZI SA PODACIMA O PROIZVODU I USLUZI I OZNAČAVANJEM, PREMA VRSTI ISHODA	○	○	●	●	●	58
36.	G4 – PR 5 PRAKSE VEZANE ZA ZADOVOLJSTVO KUPACA, UKLJUČUJUĆI REZULTATE ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA KUPACA	●	●	●	●	●	59–60
	ASPEKT: MARKETING – PRISTUP UPRAVLJANJU						59
37.	G4 – PR 6 PRODAJA ZABRANJENIH ILI SPORNIH PROIZVODA	●	●	●	●	●	59
	ASPEKT: PRIVATNOST KLIJENATA – PRISTUP UPRAVLJANJU						58
38.	G4 – PR 8 UKUPAN BROJ OSNOVANIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	●	●	●	●	●	58
	ASPEKTI RELEVANTNI ZA SEKTOR PREMA GRI G4 PODACIMA ZA FINANSIJSKI SEKTOR						
	ASPEKT: PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU (nekadašnji indikatori FS1, FS2, FS3, FS4, FS5)						46–49
39.	FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	○	○	●	●	●	51–52
40.	FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	○	○	●	●	●	92–93
	ASPEKT: REVIZIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU (nekadašnji indikator FS9)						49

#### 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 G4 SMERNICA. DODATNO SU ISPUNJENI NEKI OD ZAHTEVA ZA SVEOBUHVAATNU (COMPREHENSIVE) OPCIJU: G4-2, G4-35, G4-38 DO G4-42, G4-51, G4-52, G4-57, G4-58

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

UPOREDNA TABELA PRINCIPA GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN) I GRI INDIKATORA	
PRINCIPI GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN)	ODGOVARAJUĆE STAVKE U GRI G4 SMERNICAMA
<b>LJUDSKA PRAVA</b>	
<b>PRINCIP 1</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU I POŠTUJU ZAŠTITU MEĐUNARODNO PRIZNATIH LJUDSKIH PRAVA I	G4-HR2 G4-HR12 G4-SO1
<b>PRINCIP 2</b> DA SVOJIM POSLOVANJEM NE UČESTVUJU U KRŠENJU LJUDSKIH PRAVA.	G4-HR 1 G4-HR10
<b>RADNA PRAVA</b>	
<b>PRINCIP 3</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU SLOBODU UDRUŽIVANJA I POTPUNU PRIMENU PRAVA NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE,	G4-I1
<b>PRINCIP 4</b> DA PODRŽAVAJU UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA,	G4-HR 1* G4-HR 2* G4-HR 10*
<b>PRINCIP 5</b> UKIDANJE SVIH OBLIKA DEČIJEG RADA I	G4-HR 1* G4-HR 2* G4-HR 10*
<b>PRINCIP 6</b> UKIDANJE DISKRIMINACIJE U POGLEDU ZAPOSŁJAVANJA I IZBORA ZANIMANJA.	G4-I0 G4-LA1 G4-LA3 G4-LA9 G4-LA11 G4-LA12

\* Prema proceni autora izveštaja.

ŽIVOTNA SREDINA	
PRINCIP 7 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA ODGOVORNO PODRŽAVAJU PRINCIP PREDOSTROŽNOSTI U ODNOSU NA IZAZOVE ŽIVOTNE SREDINE,	G4-EN3 G4-EN8 G4-EN15 G4-EN16 G4-EN27 G4-EN31
PRINCIP 8 PROMOVISANJE PROJEKATA VEĆE ODGOVORNOSTI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI I	G4-EN3 G4-EN5 G4-EN6 G4-EN8 G4-EN15 G4-EN16 G4-EN18 G4-EN23 G4-EN27 G4-EN30 G4-EN31 G4-EN32
PRINCIP 9 UPOTREBU I RAZVOJ TEHNOLOGIJA NEŠKODLJIVIH ZA ŽIVOTNU SREDINU.	G4-EN 6 G4-EN 27 G4-EN 31
ANTIKORUPCIJA	
PRINCIP 10 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA SE BORE PROTIV SVIH OBLIKA KORUPCIJE, UKLJUČUJUĆI I IZNUDU I PODMIĆIVANJE.	G4-S6 G4-S7 G4-S8 G4-SO3 G4-SO4

# Principi Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena

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	✓	STRANA 23
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	STRANA 34
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	–	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	–	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	STRANA 36
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	STRANA 36
ZAPOSŁJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	STRANE 33–34, 37–38
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	✓	STRANE 39–40
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	–	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	STRANE 37–38
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	✓	STRANE 33–34
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	✓	STRANE 66–67
PROCENA UTICAJA NA RODNA PITANJA ILI RAZMATRANJE UTICAJA U VEZI SA RODNIM PITANJIMA KAO DEO PROCENE UTICAJA NA DRUŠTVO I/ILI LJUDSKA PRAVA	–	
ŽENE KAO KORISNICI PROGRAMA U ZAJEDNICI	✓	STRANE 69–70, 73
INICIJATIVE U ZAJEDNICI POSEBNO USMERENE NA OSNAŽIVANJE ŽENA I DEVOJAKA	✓	STRANA 73
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 PREMA POLU		
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA VIŠEG MENADŽMENTA I ODBORA	✓	STRANA 23
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	STRANA 34
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	–	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	–	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	STRANA 36
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	STRANA 36
ZAPOSŁJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	STRANE 33–34, 37–38
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	✓	STRANE 39–40
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	–	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	STRANE 37–38
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	✓	STRANE 33–34
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 2015. godinu

**Glavni i odgovorni urednik** Andrea Brbaklić

**Urednik** Sonja Konakov Svirčev

**Redakcija** Vladimir Todorović · Ana Devetak · Dragica Mujković ·  
Jelena Vasilev · Miloš Paunović · Dijana Ribać

**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** 1200

**Štampa** Stojkov, Novi Sad

**Naslovna strana**

Superste projekat: Ideodrom 2015

Fotografija: Jakov Simović



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



CIP – Katalogizacija u publikaciji  
Biblioteka Matice srpske, Novi Sad

336.712(497.113 Novi Sad)

BANKA – to su ljudi! : izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za ... godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad ; glavni i odgovorni urednik Andrea Brbaklić. – 2008– . – Novi Sad : Erste Bank, 2009– . – Ilustr. ; 28cm

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

# 10 godina banččenja

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).



