



ERSTE 
Bank

ISSN 2334 – 8585

Banka - to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2023. godinu



ERSTE
Leasing

ERSTE



ERSTE
Leasing
Office
partner
to solve

ERSTE

ERSTE



Sadržaj

6	Uvodno obraćanje Jasna Terzić, predsednica Izvršnog odbora Banke		
8	Profil kompanije		
8	Erste Grupa – gradimo finansijsko zdravlje		
10	Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost		
13	Naš pristup održivosti	29	Uticaji na životnu sredinu
15	Materijalne teme	29	Lanac nabavke
15	Uključivanje zainteresovanih strana	29	Direktne operacije
17	Dobro korporativno upravljanje i usklađenost poslovanja	31	Održivo finansiranje
22	Upravljanje rizicima i interna revizija	34	Uticaji na društvo
25	Prakse kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima (Compliance)	34	Lanac nabavke
25	Prevenција prevara i zloupotreba	34	Radno okruženje
26	Zaštita od korupcije	40	Odgovorni prema klijentima
		43	Finansijska inkluzija i edukacija
		47	Podrška lokalnoj zajednici
		52	GRI indeks

Banka - to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2023. godinu

Uvodno obraćanje

Jasna Terzić • predsednica Izvršnog odbora Banke

DRAGI PRIJATELJI,

Godina za nama bila je izuzetno značajna za Erste Banku – implementirali smo novi bankarski sistem i postavili novu strategiju sa ambiciozno definisanim ciljevima.

Nova strategija zadržala je smernice kojima se vodimo već duže vreme, kada je reč o posvećenosti održivosti. Iako ESG deluje kao nova tema, ovaj koncept je kod nas u Banci odavno zaživeo, i prisutan je kroz društveno odgovorno poslovanje i održivi razvoj. Izuzetno sam ponosna što smo upravo po tome vrlo dobro prepoznati, i to ne samo u bankarskom sektoru. Zbog toga smatram da je naša odgovornost i obaveza da nastavimo da poslujemo na način koji podržava ESG principe, i da istovremeno podstičemo i naše klijente, kao i druge kompanije da posebnu pažnju posvete održivom razvoju.

Ovaj izveštaj upravo je jedan od koraka u tom pravcu. Kroz njegovu novu i unapređenu strukturu predstavili smo naše najznačajnije uticaje na društvo i životnu sredinu kroz čitav lanac vrednosti, kao i inicijative i rezultate koje smo ostvarili u oblastima ključnim za dostizanje održivog i pravičnog društva, poput klimatskih promena i inkluzije i različitosti.

Kao kompanija koja je dugo godina unazad iskreno posvećena ovim globalno značajnim temama, Banka je preuzela niz aktivnosti kako bi doprinela mitigaciji i adaptaciji na klimatske promene kroz podršku energetske efikasnosti i obnovljivim izvorima energije u Srbiji. U ovoj

oblasti bili smo jedan od pionira, a sada nastavljamo da budemo lider transformacije ka održivijoj budućnosti.

Raznolikost i inkluziju vidimo kao važan deo temelja naše održive poslovne strategije, budući da timovi koje čine zaposleni sa širokim spektrom stručnih i drugih interesovanja, radnog i životnog iskustva, kulturnih perspektiva, ostvaruju veći potencijal za inovacije i rast. Iste vrednosti primenjujemo i zastupamo i u našem pristupu klijentima i podršci zajednici, kroz programe socijalnog bankarstva i finansijske pismenosti za različite ciljne grupe – od najmlađeg uzrasta do početnika u biznisu, sa posebnim fokusom na preduzetnice. Pozivam vas da istražite detalje o našim inicijativama i rezultatima na stranicama koje slede.

Gledajući napred, i uz svest da živimo i radimo u nepredvidljivom vremenu koje sa sobom nosi i rizike i prilike, pažljivo pratimo promene u našem okruženju i radimo na tome da budemo još fleksibilniji, agilniji i nadasve inovativniji, a da istovremeno zadržimo ključne vrednosti i principe našeg poslovanja. To ne bi bilo moguće bez naših izuzetnih i posvećenih ljudi, kojima ovom prilikom želim da se od sveg srca zahvalim, kao i svima vama koji ste uz nas, za podršku i partnerstvo na zajedničkom putu ka održivosti.

Srdačno,

JASNA TERZIĆ



Profil kompanije

Erste Grupa – Gradimo finansijsko zdravlje

Osnovana u Beču 1819. godine kao „Prva austrijska štedionica“ (Erste österreichische Spar-Casse), Erste Grupa je od 1997. započela svoju strategiju širenja u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Od tada, Erste Grupa je postala jedan od najvećih pružalaca finansijskih usluga u ovom delu Evrope.

Danas se fokus Erste Grupe premešta sa pružanja finansijskih usluga na građenje finansijskog zdravlja u regionima u kojima posluje.

Saznajte šta je finansijsko zdravlje na: [[link](#)]



Erste Grupa zapošljava više od **45.700 ljudi koji u 1.948 filijala rade sa 16,2 miliona klijenata** u sedam zemalja Centralne

i Istočne Evrope (Austrija, Srbija, Češka, Slovačka, Mađarska, Rumunija, Hrvatska).

Ključni rezultati poslovanja u 2023:

- Bilansna suma: 337 milijardi evra (2022: 323 milijarde evra)
- Rast operativnog rezultata od 38% na 5,5 milijardi evra
- Neto dobit: 2,99 milijardi evra (2022: 2,16 milijardi evra)
- CET1 odnos: 15,7% (2022: 14,2%)

Detaljnije o Erste Grupi: [www.erstegroup.com/en/home]

Struktura akcionara

na dan 31. 12. 2023.

po investitorima



5,64% Erste Fondacija

11,90% Sparkassen Beteiligungs GmbH & Co KG

3,10% Fondacije štedionica

4,08% Wiener Städtische Versicherungsverein

61,41% Institucionalni investitori

6,60% Privatni investitori

4,05% BlackRock, Inc.

2,65% Neidentifikovano

0,57% Identifikovana trgovina

po regionima



33,08% Austrija

28,53% Severna Amerika

15,39% Velika Britanija i Irska

17,57% Kontinentalna Evropa

2,21% Ostatak sveta

2,65% Neidentifikovano

0,57% Identifikovana trgovina



Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost

Akvizicijom Novosadske banke, najstarije finansijske institucije u našoj zemlji, Erste Banka, 2005. godine, započinje svoje poslovanje u Srbiji.

Od tada težimo da korišćenjem svih svojih potencijala odgovorimo na gotovo sve, često veoma raznolike, finansijske potrebe građana, privrede i lokalnih zajednica inovativnim, kvalitetnim i relevantnim proizvodima i uslugama.

Kontinuiranim ulaganjem u digitalni razvoj, više od 1300 zaposlenih u 87 filijala i četiri komercijalna centra u 50 gradova širom Srbije svakodnevno radi na daljem unapređenju korisničkog iskustva naših klijenata i jačanju njihovog zadovoljstva.

Ponosni smo na svoje veliko međunarodno i lokalno iskustvo, kreativnost u pristupu poslovanju, kao i posvećenost održivoj budućnosti naših zaposlenih, klijenata i zajednica u kojima poslujemo.

Mi smo Banka za sve one svakodnevne, male i velike stvari, za one koje se dešavaju jednom u životu i one koje se ponavljaju. Pomažemo **ljudima** da sanjaju velike snove, postižu više, ispunjavaju svoja nadanja i ostvaruju svoje ambicije.

Omogućavamo **biznisima** da napreduju i privredi da se razvija. Prepoznavamo individualni i timski talenat i nastojimo da **zaposleni** osećaju da njihov doprinos pravi razliku.

Verujemo da naša banka ima obavezu i odgovornost prema zajednicama u kojima posluje kao potpora stabilnosti i pokretač prosperiteta.

Verujemo da budućnost pripada onima koji preispituju i menjaju sadašnjost. Ovo je naše uverenje i naša uloga u narednih 200 godina.

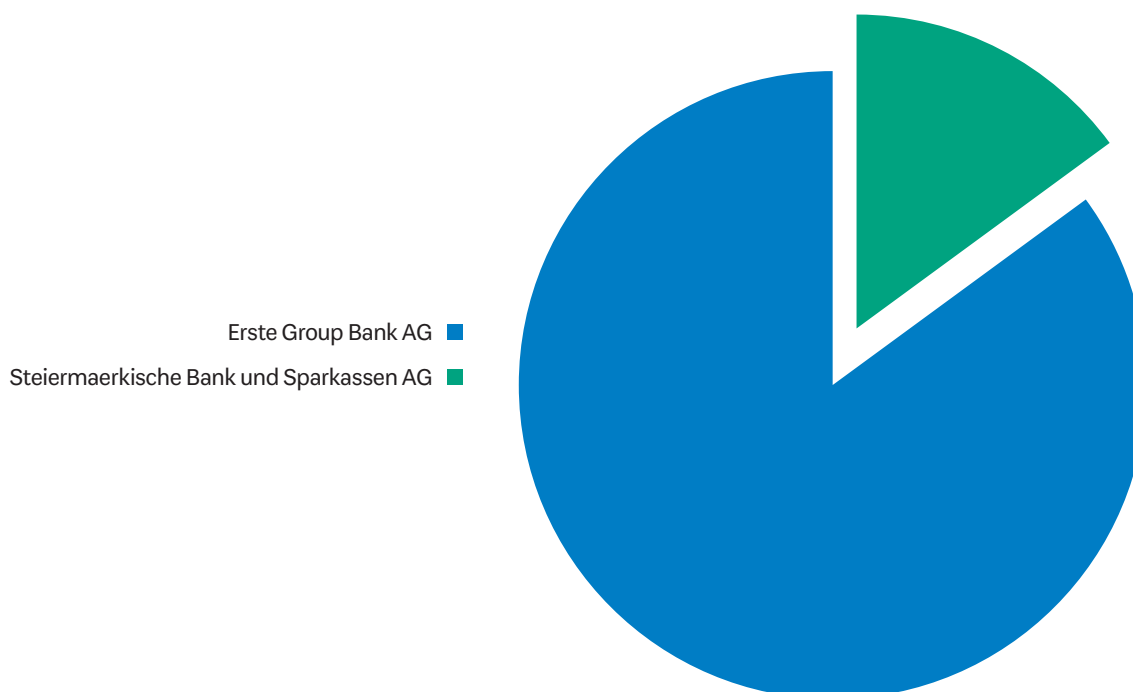
Stremimo ka jednoj od leaderskih pozicija na našem tržištu, jer:

- Aktivno radimo na unapređenju finansijskog zdravlja klijenata, zaposlenih i zajednice u celini.
- Kontinuirano i posvećeno pružamo najbolje korisničko iskustvo našim klijentima.
- Usmereni smo ka zadovoljenju potreba i ambicija naših klijenata korišćenjem naprednih tehnologija.

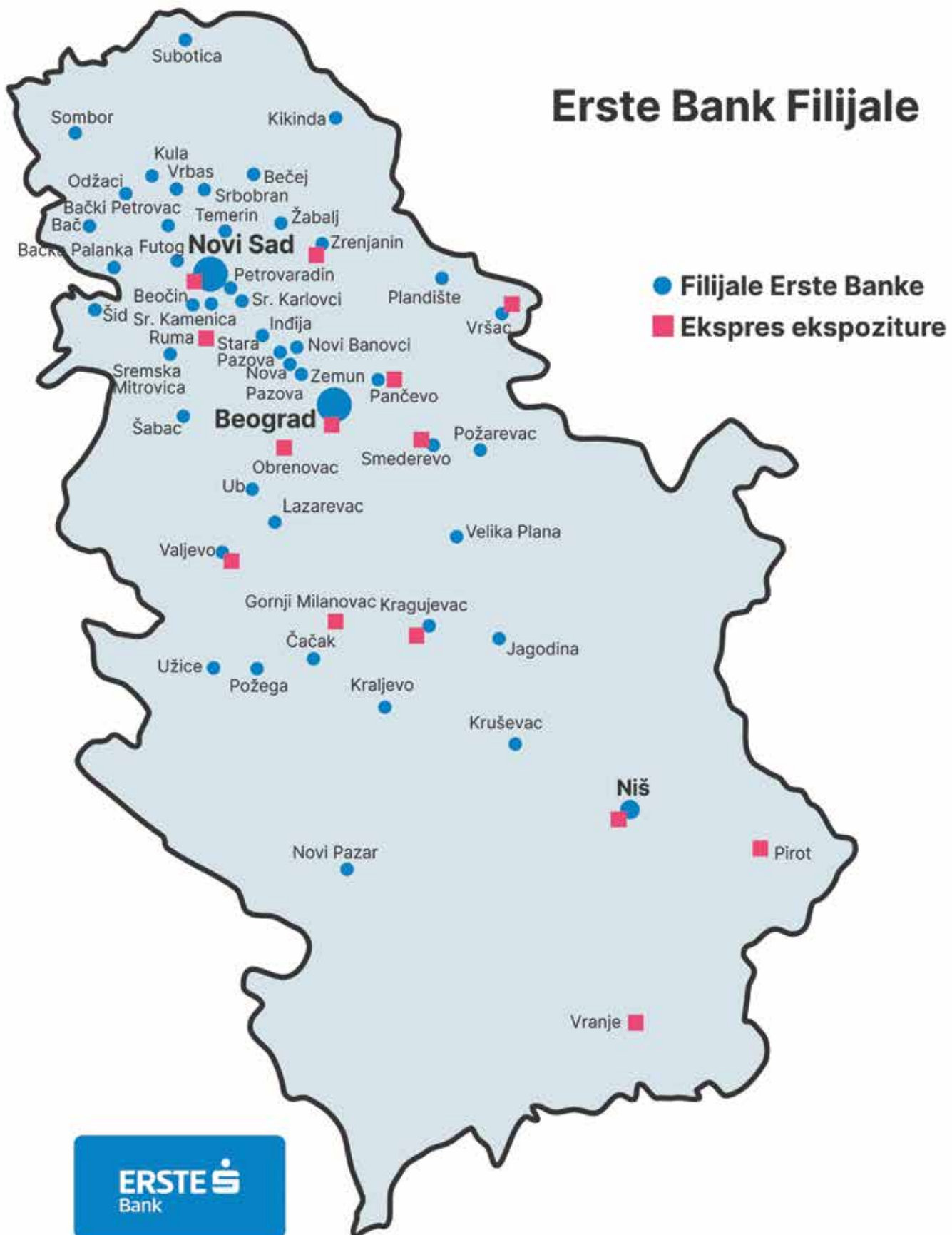
STRUKTURA AKCIONARA

Akcionari Erste Bank a. d. Novi Sad su:

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



Erste Bank Filijale



KLJUČNI REZULTATI POSLOVANJA U 2023:

- Krediti pravnim licima uvećani su za 10,8% u odnosu na kraj 2022. godine i iznose 123,57 milijardi dinara; depoziti pravnih lica porasli su za 15,1% i na kraju 2023. godine iznose 109,13 milijardi dinara.
- Krediti stanovništvu i mikrokljientima blago su opali za 1,3% u odnosu na kraj 2022. godine i iznose 109,24 milijarde dinara; depoziti stanovništva i mikrokljienta uvećani su za 9,8% i na kraju 2023. godine iznose 145,21 milijardu dinara.
- Dobit od kamata viša je za 43,3% u odnosu na isti period prethodne godine i iznosi 14,62 milijarde dinara, dok je dobit od naknada i provizija viša za 8,5% i iznosi 3,64 milijarde dinara na kraju 2023. godine.
- Neto dobit na kraju 2023. godine iznosi 5,55 milijardi dinara.
- Bilansna suma je uvećana za 7,6%, sa 352 milijarde dinara na kraju 2022. godine, na 379 milijardi dinara na kraju 2023. godine.
- Koeficijent problematičnih kredita (NPL) na kraju 2023. godine iznosio je 2,8%.

„Protekla godina bila je veoma izazovna, ali me raduje što mogu da kažem da smo, zahvaljujući izuzetnoj predanosti naših zaposlenih i velikom poverenju naših klijenata, uspjeli da prevaziđemo sve prepreke. O ovome svedoči porast kredita i depozita u skoro svim segmentima poslovanja, kao i bilansna suma veća za 7,6 procenata u odnosu na godinu pre. Uprkos promenljivim makroekonomskim okolnostima, naša strateška posvećenost tome da

kljientima budemo stabilan oslonac i podrška na svakom koraku njihovog finansijskog putovanja, bila je ključna u očuvanju, ali i poboljšanju naših rezultata. Nastavićemo da inoviramo i unapređujemo naše proizvode i usluge kao ključni partner u ostvarivanju finansijske stabilnosti i finansijskog zdravlja naših klijenata“, izjavila je prilikom predstavljanja rezultata Jasna Terzić, predsednica Izvršnog odbora Erste Banke a. d. Novi Sad.

Detaljan finansijski izveštaj možete pogledati na sajtu Banke: [www.erstebank.rs]

OSTALE KOMPANIJE ČLANICE ERSTE GRUPE U SRBIJI



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



Kvantitativni pokazatelji u ovom izveštaju ne obuhvataju ostale članice Erste Grupe u Srbiji.

Generisana i distribuirana vrednost u 000 din	2022.	2023.
Ukupni prihodi	13.444.697	17.023.136
Ukupni rashodi	7.904.890	9.622.754
Operativni rashodi	3.765.767	4.448.543
Rashodi u vezi sa zaposlenima	3.400.769	4.128.937
Rashodi u vezi sa obezbeđivanjem kapitala	/	/
Rashodi u vezi sa obavezama prema državi	74.373	70.490
Troškovi amortizacije	663.358	972.382
Rashodi u vezi sa zajednicom	623	2.402

Naš pristup održivosti

Smatramo da odgovarajuća sistemsko rešenja u pogledu **ekoloških, društvenih i upravljačkih (ESG) principa** vode ka stvaranju veće vrednosti. Želimo da stvorimo trajnu vrednost za našu organizaciju i naše klijente kako bismo im omogućili da osvoje nova tržišta i prošire se na postojećem.

Delimo globalnu viziju održive uloge koja uključuje ESG (*Environmental, Social, Governance*) kriterijume u sve naše usluge. Uzimanje u obzir svih aspekata klimatskih promena naša je obaveza i jedini način da oplemenimo poslovanje. Naša strategija je osmišljena tako da obezbedi da ESG principi budu baza koja pomaže klijentima da daju svoj doprinos i ostvare pozitivan uticaj na društvo.

zelena tranzicija predstavlja priliku za ljude u regionu Centralne i Istočne Evrope, kao i da tranzicija mora biti pravedna za sve. Želimo da pomognemo našim klijentima da osiguraju svoj lični prosperitet u tom procesu. Za našu Grupu, zelena tranzicija takođe otvara mogućnosti za rast, a integrisanje klimatskih i ekoloških aspekata u upravljanje rizicima doprinosi da kreditni rizici ostanu niski.

Posvećenost Erste Grupe **socijalnoj inkluziji** jednako je relevantna danas kao i pre 200 godina kada smo ustanovili vrednosti i principe našeg poslovanja. Socijalna kohezija u našem regionu stvara čvrstu i pouzdanu osnovu za funkcionalno socio-ekonomsko okruženje koje donosi prosperitet. Zato

ESG rejting Erste Grupe

na dan 31. 12. 2023.



Finansijsko zdravlje i održivost zajedno usmeravaju naš model poslovanja ka stvaranju vrednosti ne samo za naše klijente, zaposlene, već i sveukupno okruženje. Samo ako smo i sami finansijski zdravi, bićemo sposobni da pomognemo kompanijama i pojedincima da izgrade svoje finansijsko zdravlje.

Naša obaveza i odgovornost jeste da podržimo i osnažimo građane kroz finansijsko opismenjavanje, kako bi mogli da donose informisanije finansijske odluke i preuzmu kontrolu nad svojom finansijskom budućnošću. Želimo da unapredimo finansijsku pismenost građana svih uzrasta jer to je put ka stvaranju i osnaživanju zajednice obrazovanih i finansijski zdravih pojedinaca koji veruju u sebe.

Erste Grupa teži da bude uzor i lider **zelene tranzicije** u regionu u kome posluje, mobilišući resurse za klimatsku akciju i adaptaciju na klimatske promene. Verujemo da

smo posvećeni inicijativama koje promovišu finansijsku inkluziju, socijalno bankarstvo, finansijsku edukaciju, i rodnu ravnopravnost. Verujemo da zdravo socio-ekonomsko okruženje pruža osnovu za stabilne bankarske operacije i ima pozitivan uticaj na naš ekonomski učinak.

Posvećeni smo **dobrom korporativnom upravljanju, poslovnoj etici i usklađenosti**, koje smatramo osnovnim predušlovima poslovanja i postizanja naših strateških prioriteta.

Erste Banka u Srbiji je još 2009. godine definisala svoju prvu Strategiju društveno odgovornog poslovanja, koja je nastala kao rezultat tada opsežnog istraživanja i analize: uključujući analizu konteksta i okruženja u kome Banka posluje, analizu uticaja njenog poslovanja na društvo i životnu sredinu, kao i prikupljanje inputa od svih relevantnih zainteresovanih strana, preko različitih kanala komunikacije kao što su ankete, direktni



Zelena tranzicija



Socijalna inkluzija



Dobro korporativno upravljanje i usklađenost

sastanci i učešće u sektorskim platformama i inicijativama. Tokom 2022. godine, Banka je definisala strateške ESG smernice, koje je usvojio Izvršni odbor Banke, a u skladu sa ESG strategijom Erste Grupe, prethodnom lokalnom strategijom društveno odgovornog poslovanja i održivosti Banke, ali i lokalnim prilikama i trendovima.

Naš pristup karakterišu učenje, saradnja, prenošenje stečenog iskustva, umrežavanje, pa smo upravo zato osnivači i članice najrelevantnijih inicijativa ove oblasti u Srbiji: Foruma za odgovorno poslovanje, Globalnog dogovora UN – Kancelarija za Srbiju, Srpskog filantropskog foruma, i Nacionalnog saveta za društveno odgovorno poslovanje pri Privrednoj komori Srbije.

Materijalna tema	Poglavlje u Izveštaju	Strateški prioritet
Finansirane emisije*	Uticaji na životnu sredinu – Održivo finansiranje	
Održivo finansiranje i investicije	Uticaji na životnu sredinu – Održivo finansiranje	Zelena tranzicija
Ekološki uticaj bankarskih operacija	Uticaji na životnu sredinu – Direktno poslovanje	
Različitost i inkluzija	Uticaji na društvo – Radno okruženje; Odgovorni prema klijentima;	
Zdravlje zaposlenih i ravnoteža između poslovnog i privatnog života	Uticaji na društvo – Radno okruženje	Socijalna inkluzija
Privlačenje i zadržavanje talenata	Uticaji na društvo – Radno okruženje	
Bezbednost podataka	Uticaji na društvo – Odgovorni prema klijentima	Dobro korporativno upravljanje i usklađenost
Zadovoljstvo klijenata	Uticaji na društvo – Odgovorni prema klijentima	Socijalna inkluzija
Finansijska inkluzija i jačanje kapaciteta	Uticaji na društvo – Finansijska inkluzija i edukacija	
Poslovna etika	Dobro korporativno upravljanje i usklađenost poslovanja	Dobro korporativno upravljanje i usklađenost

* Tema je u Izveštaju za 2023. godinu obrađena na nivou pristupa upravljanju.



Transparentno komuniciranje o učincima u ovim oblastima takođe praktikujemo od početka – više od 15 godina redovno izveštavamo o uticajima na održivost. Naše poslovanje i izveštavanje usklađeno je sa više međunarodno priznatih principa i metodologija:

- 10 Principa Globalnog dogovora UN
- Principima osnaživanja žena UN
- UN Standardima ponašanja za preduzeća u borbi protiv diskriminacije LGBT osoba
- Ciljevima održivog razvoja UN
- Global reporting Initiative – GRI Universal Standards 2021

Uključenost najvišeg menadžmenta od ključne je važnosti za uspešno integrisanje održivosti u sve aspekte poslovanja. Izvršni odbor Banke predlaže nove strateške pravce, uključuje se u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade davanjem sugestija i predloga. Izvršni direktori su direktno uključeni u ovaj proces, uz bar jednu osobu koja je iz određenog organizacionog dela odgovorna za dalje aktivnosti i realizaciju. Menadžer/ka za društveno odgovorno poslovanje odgovoran/na je direktoru/ki Direkcije komunikacija i izvršnom/ oj direktoru/ki Sektora marketinga i komunikacija, a oni predsedniku/ci Izvršnog odbora Banke. Koliko je tema brige o životnoj sredini i društvu važna za dalji strateški razvoj i opstanak dodatno pokazuje opredeljenje Erste Grupe koja je svim lokalnim najvišim upravljačkim telima po prvi put definisala bonus ciljeve u skladu sa ESG (*Environmental, Social, Governance*) smernicama.

Materijalne teme

Erste Grupa je 2021. godine sprovela opsežnu analizu stvarnih i potencijalnih, i pozitivnih i negativnih uticaja svog poslovanja, koja je 2022. godine revidirana, uzimajući u obzir aktuelnosti iz eksternog okruženja – geopolitičke tenzije, volatilno tržište energenata i nova naučna saznanja o uticajima klimatskih promena.

Tokom 2021. sprovedena je anketa među zainteresovanim stranama, koja je obuhvatila klijente, zaposlene, investitore, organizacije civilnog društva i članove Nadzornog odbora, sa ciljem da se materijalne teme postave kao prioritet za potrebe izveštavanja o održivosti. Za 2023. godinu, materijalne teme su ponovo evaluirane, u skladu sa sektorskim standardom Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Kao rezultat ovog procesa, teme su grupisane u nekoliko klastera, identifikovane teme usvojio je Upravni odbor Erste Grupe.

Uključivanje zainteresovanih strana

Zainteresovane strane Erste Banke identifikovane su primenom sledećih principa: stepen zavisnosti od aktivnosti kompanije, vrste odgovornosti, nivo intenziteta interakcije, uticaja i različitih perspektiva koje dijalog donosi.

Komunikacija sa zainteresovanim stranama kontinuirana je i dvosmerna i odvija se preko odgovarajućih kanala za svaku grupu zainteresovanih strana, kao što je navedeno u tabeli.

ZAINTERESOVANA STRANA	PODGRUPA	KANAL KOMUNIKACIJE
ZAPOSLENI	IZVRŠNI ODBOR BANKE	ZVANIČNE ODLUKE IO, INFORMATOR, DAN OTVORENIH VRATA I SASTANCI
	MENADŽMENT (L2 I L3)	SASTANCI I KONSULTACIJE
	ZAPOSLENI U PRODAJNOJ MREŽI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, OBUKE
	SINDIKAT	REDOVNI SASTANCI
	VOLONTERI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, DRUŠTVENE MREŽE
OSTALI ZAPOSLENI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, OBUKE	
AKCIONARI	/	FINANSIJSKI IZVEŠTAJI, DOP IZVEŠTAJI, VEB-SAJT BANKE
ERSTE GRUPA	ERSTE HOLDING	DOP IZVEŠTAJI, SASTANCI PO POTREBI, MEJL KOMUNIKACIJA
	ERSTE FONDACIJA	DOP IZVEŠTAJI, SASTANCI PO POTREBI, MEJL KOMUNIKACIJA
	ČLANICE ERSTE GRUPE	DOP IZVEŠTAJI, MEJL KOMUNIKACIJA
POSLOVNA ZAJEDNICA	PRODAJNA MREŽA ERSTE BANKE U SRBIJI I ČERKE FIRME ERSTE GRUPE OSNOVANE U SRBIJI	KONFERENCIJE, DOGAĐAJI, SASTANCI, DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	POSLOVNA UDRUŽENJA KOJA PROMOVIŠU DOP	KONFERENCIJE, DOGAĐAJI, SASTANCI, DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	OSTALA POSLOVNA UDRUŽENJA	DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	OSTALI	DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
KLIJENTI	FIZIČKA LICA	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, DRUŠTVENE MREŽE
	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
ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA	UDRUŽENJA POTROŠAČA	VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
	PARTNERI	VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, MEJL KOMUNIKACIJA
	OSTALI	VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ
MEDIJI	SPECIJALIZOVANI (EKONOMIJA, FINANSIJE I BANKARSTVO)	INTERVJUI, ČLANCI
	NACIONALNI	INTERVJUI, ČLANCI, UPITI, SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
	LOKALNI	INTERVJUI, ČLANCI, UPITI, 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

Dobro korporativno upravljanje i usklađenost poslovanja

Naš sistem upravljanja i kontrole ima dva cilja – da se održi nesmetano poslovanje naše banke, i da se zaštite interesi svih naših zainteresovanih strana. U potpunosti smo posvećeni poštovanju svih zakonskih odredaba i regulatornog okvira koji se odnose na naše poslovanje. Uz to, neprestano se vrši procena poštovanja internih standarda, i po potrebi se vrše njihova prilagođavanja.

Sa regulatornim telima i nadzornim organima uspostavljamo i održavamo proaktivan i transparentan dijalog, kako na redovnoj tako i na ad hoc bazi. Da bismo to obezbedili definišemo i sprovodimo delotvorne procedure za obezbeđivanje poštovanja regulative, uključujući i jasne procese za izveštavanje regulatornih organa, podržavamo regulatorne organe u njihovim naporima da optimizuju i održavaju lokalne i međunarodne regulatorne standarde, i kontinuirano osvežavamo i unapređujemo znanje i razumevanje regulative u okviru Erste Banke.

Prakse dobrog korporativnog upravljanja definisane su i garantovane nizom strateških dokumenata koje je Banka usvojila:

- Opšti uslovi poslovanja
- Kodeks poslovnog ponašanja
- Statut Erste Bank a. d. Novi Sad
- Procedura za sprečavanje sukoba interesa u Erste Bank a. d. Novi Sad (za Službu kontrole usklađenosti poslovanja i menadžment Banke)
- Politika o poklonima
- Politika sukoba interesa i sprečavanja mita i korupcije
- Politika za upravljanje reputacionim rizikom
- Smernice za merenje reputacionog rizika
- AML program za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma
- Program usklađenosti sa propisima o zaštiti konkurencije
- Politika upravljanja rizikom od finansijskog kriminala
- Politika o zaštiti uzbunjivača
- Procedura o zaštiti uzbunjivača
- Procedure o utvrđivanju odgovornosti zaposlenih
- Politika nagrađivanja

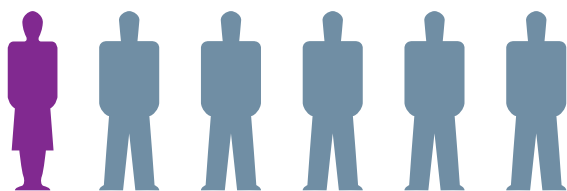
Naš **Kodeks poslovnog ponašanja** predstavlja dokument čija je suština da podstiče i promovise određeni skup vrednosti i načina ponašanja zaposlenih u našoj banci. Kodeks pruža referentnu tačku za postupke i služi kao obavezujući skup pravila kojima se uređuje ponašanje svih zaposlenih u svakodnevnom poslovanju.

Kodeksom se dodatno naglašava šta Banka kao poslodavac i pružalac finansijskih usluga i proizvoda ceni i vrednuje, jasno određuje obaveze i daje osnovu da zaposleni postupajući zajednički predstave kompaniju kao dobrog korporativnog građanina. On je vodič za sve zaposlene, bez obzira na nivo rukovodstva.

Kodeks se naslanja na viziju, misiju i korporativne vrednosti Banke. Usmerava nas da postupajući odgovorno, s poštovanjem i održivo u svim aspektima poslovanja, štitimo i dalje osnažujemo svoju dobru reputaciju i gradimo poverenje među svojim zainteresovanim stranama.

Svoje osnove Kodeks poslovnog ponašanja Erste Banke ima u osnovnim principima kojih se pridržava naša Grupa i sve njene članice, a sam dokument je baziran na dokumentu Code of Conduct of Erste Group. Kodeks je dostupan na portalu Banke za sve zaposlene kao i na sajtu Banke za sve zainteresovane strane.

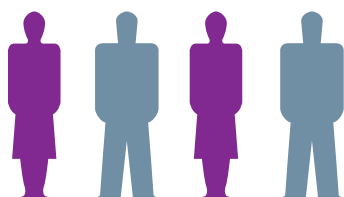
Članovi Upravnog i Izvršnog odbora Erste Banke biraju se na mandat do četiri godine, uz neograničenu mogućnost ponovnog izbora i prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije. Zakon o bankama i Statut banke regulišu pitanja izbora članova organa upravljanja Banke. Upravni odbor Banke čini najmanje pet članova,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



UPRAVNI ODBOR

83,3% MUŠKARCI

16,7% ŽENE



IZVRŠNI ODBOR

50% MUŠKARCI

50% ŽENE

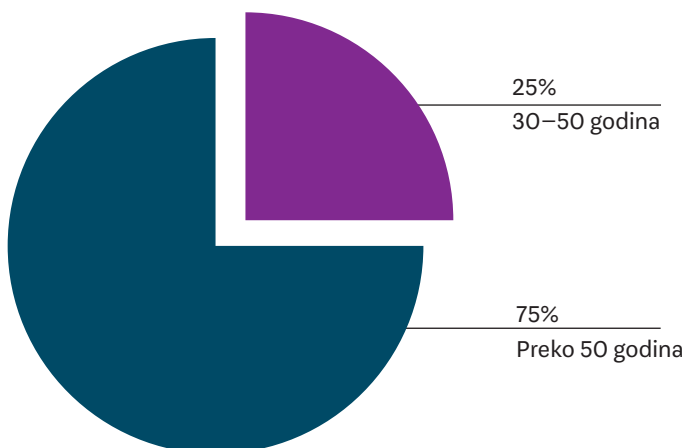


IZVRŠNI DIREKTORI

50% MUŠKARCI

50% ŽENE

STAROSNA STRUKTURA IZVRŠNOG ODBORA BANKE



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

Upravni odbor Erste Banke na dan 31. 12. 2023. činilo je šest članova:

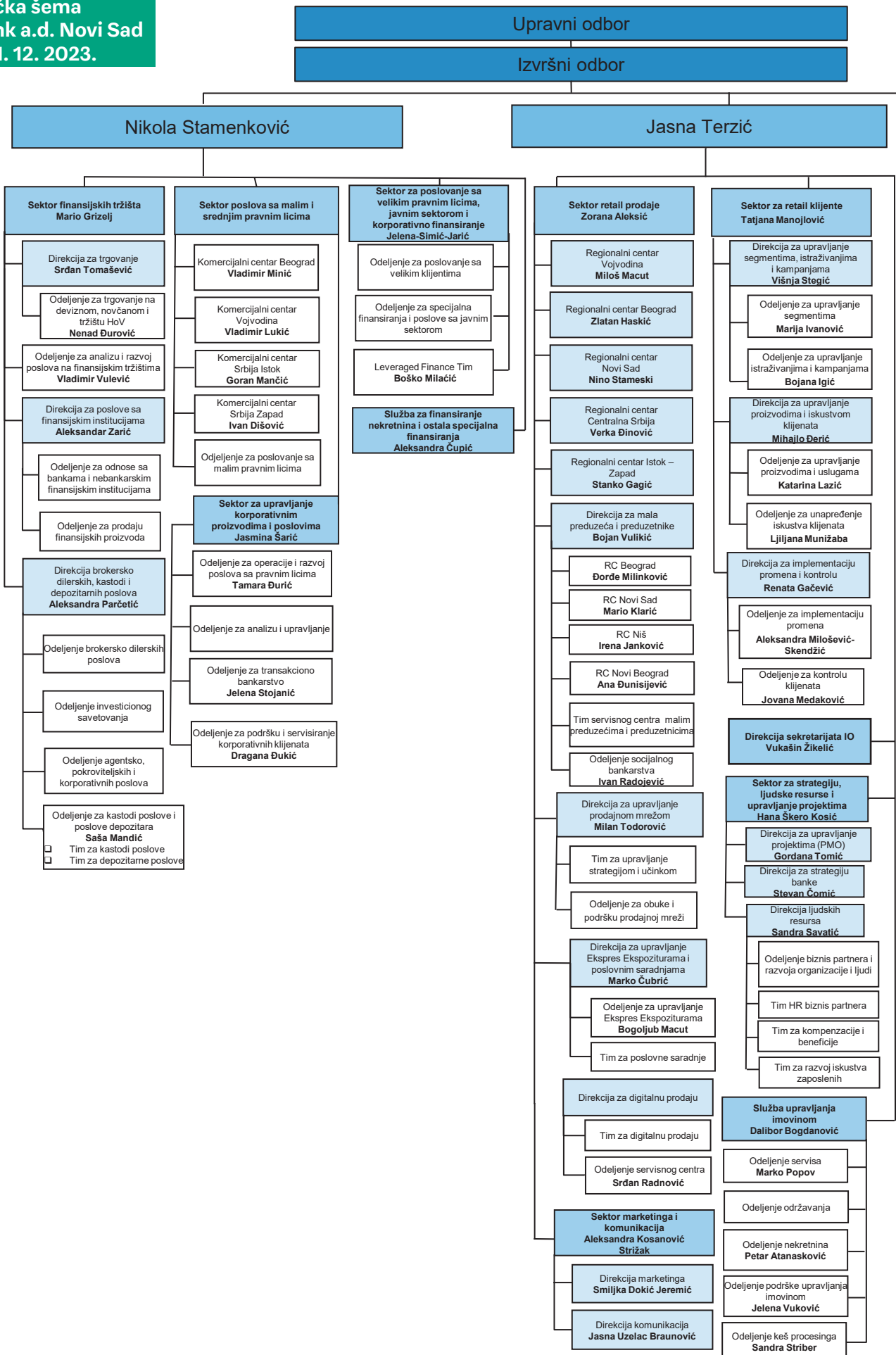
- Ingo Blajer (Ingo Bleier), predsednik Upravnog odbora
- Aleksandar Vlahović, nezavisan član Upravnog odbora
- Tijana Vještica, nezavisna članica Upravnog odbora
- Hans Frocbaher (Hannes Frotzbacher), član Upravnog odbora
- Georg Buher (Georg Bucher), član Upravnog odbora
- Dejvid O'Mahoni (David O'Mahony), član Upravnog odbora

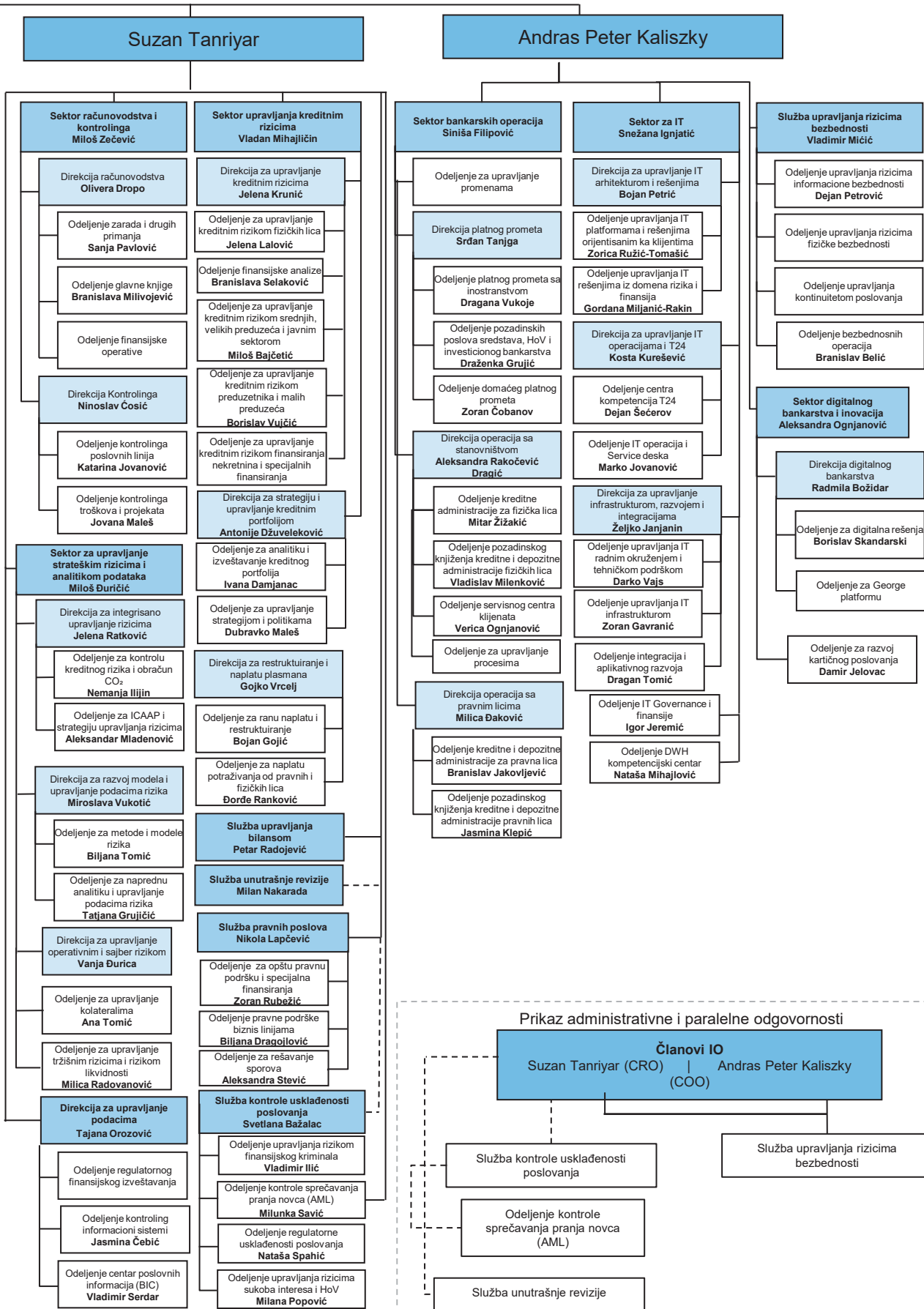
Izvršni odbor Erste Banke na dan 31. 12. 2023. činila su četiri člana:

- Jasna Terzić, predsednica Izvršnog odbora Banke
- Nikola Stamenković, član Izvršnog odbora
- Suzan Tanrijar (Suzan Tanriyar), članica Izvršnog odbora
- Andraš Kaliski (Andras Kaliszky), član Izvršnog odbora

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







☐ = Odeljenje — = Direktna odgovornost - - - - = Administrativna odgovornost

Da bi se izbegli sukobi interesa, opšti princip kojeg se moraju pridržavati svi zaposleni, a samim tim i članovi Odbora Banke, jeste da prepoznaju sukob interesa i izveste o tome Službu kontrole usklađenosti poslovanja 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 Službe kontrole usklađenosti poslovanja. Kada je u pitanju član Izvršnog odbora, neophodnu saglasnost daje Upravni odbor.

Kada je reč o sistemu naknada i bonusa za izvršne direktore, bonusi su definisani Politikom nagrađivanja. Pojedinačni bonusi menadžera zavise od tri kriterijuma: finansijskih rezultata Banke, ocene liderstva i izmerenih pojedinačnih ostvarenja postavljenih ciljeva za menadžere. Visina bonus potencijala zavisi od uticaja koji kategorija posla ima na poslovni uspeh poslodavca, to jest Banke. Što je veći uticaj na ostvarenje poslovnog uspeha Banke, veća je potencijalna nagrada koju zaposleni može da ostvari. Bonus potencijali članova Izvršnog odbora definisani su njihovim ugovorima, a deo bonus potencijala koji će biti isplaćen zavisi najpre od rezultata Banke, a onda i od individualnog učinka člana Izvršnog odbora koji se procenjuje nakon završene finansijske godine. Finalnu odluku o visini iznosa bonusa za članove Izvršnog odbora donosi Upravni odbor.

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

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

Tri puta godišnje se održavaju sednice Evropskog saveta zaposlenih Erste Grupe (EEC), koji čine izabrani predstavnici zaposlenih i sindikalni predstavnici zaposlenih. Sednice EEC se održavaju u dvodnevnom formatu i stalni gosti na ovim sednicama jesu generalni direktor Erste Grupe i direktor Službe ljudskih resursa Erste Grupe, a povremeni gosti su ostali članovi tima menadžment borda Erste Grupe. Cilj EEC je razmena informacija između članica Erste Grupe i rad na unapređenju radno-pravnog položaja

zaposlenih u Erste Grupi. Na sednicama se predstavljaju i analiziraju izveštaji predstavnika EEC iz svake zemlje Erste Grupe pojedinačno, te zauzimaju zajednički stavovi, donose akcioni planovi ili traže odgovori na aktuelna pitanja. Kako i sindikalna organizacija Erste Bank a. d. Novi Sad ima svoje predstavnike u EEC, tako i zaposleni u Erste Bank a. d. Novi Sad mogu preko svojih sindikalnih predstavnika uputiti pitanja direktoru Erste Grupe i menadžment bordu Erste Grupe.

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 i *Pulsa*, internog časopisa. Pored toga, ključne poruke menadžment konferencija na kojima učestvuju svi nivoi rukovodilaca u Banci, komuniciraju se sa zaposlenima preko internog časopisa i portala.

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

Upravljanje rizicima i interna revizija

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

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

U skladu sa Odlukom o upravljanju rizicima Narodne banke Srbije, kao i za potrebe Interne procene adekvatnosti kapitala (ICAAP), Banka je dužna da razmatra sve materijalno značajne



rizike u skladu sa svojim rizičnim profilom. Dodatno, u skladu sa procenom materijalnosti navedenih vrsta rizika, Banka je razvila odgovarajuće procese, metodologije i alate kako bi njima upravljala.

Prema poslednjoj sprovedenoj analizi procene materijalne značajnosti, Banka je u svom poslovanju izložena sledećim materijalno značajnim rizicima:

- Kreditnom riziku, uključujući rizik neizmirenja obaveza, rizik migracije, kreditno-devizni rizik, kreditno-kamatni rizik i rizik koncentracije kreditnog rizika;
- Tržišnom riziku (uključujući Kamatni rizik u bankarskoj knjizi);
- Riziku likvidnosti;
- Operativnom riziku;
- Strateškom riziku;
- Reputacionom riziku;
- Makroekonomskom riziku (transverzalni tip rizika);

- (Geo)-političkom riziku (transverzalni tip rizika);
- ESG rizicima (transverzalni tip rizika).

Uzimanje u obzir faktora koji se odnose na zaštitu životne sredine, društvo i upravljanje (Environmental, Social, Governance – ESG) jedan je od ključnih stubova strategije Banke. U ovoj oblasti Erste Banka u Srbiji prati pristup Erste Grupe, uz prilagođavanje po principu proporcionalnosti, kao i lokalnom zakonodavstvu i specifičnostima lokalnog tržišta. ESG faktori integrisani su u pristup upravljanju rizicima, uključujući poslovnu strategiju, upravljanje, kvantifikaciju, upravljanje podacima i izveštavanje zasnovano na važećim regulatornim zahtevima i inicijativama.

Interna revizija je nezavisna funkcija u Banci koja je organizovana sa zadatkom da vrši kontinuirani nadzor nad uspostavljenim internim kontrolnim sistemom, doprinoseći na taj način stabilnosti i sigurnosti poslovanja Banke. U svom radu revizori se rukovode



međunarodnim standardima interne revizije i objavljenim standardima najbolje profesionalne prakse. Usklađenost rada interne revizije sa međunarodnim standardima, kao i procena njene delotvornosti i efikasnosti predmet je revizije od Erste Grupe, kao i sertifikovanih procenitelja kvaliteta rada interne revizije.

Interna revizija sprovodi svoje zadatke u skladu sa Poveljom i Metodologijom rada unutrašnje revizije u cilju izveštavanja rukovodstva o svim zapažanjima koja imaju uticaj na poslovanje Banke. Tokom sprovođenja revizija Interna revizija procenjuje da li su svi značajni rizici identifikovani, kao i da li su uspostavljeni adekvatni sistemi kontrola. Svoja zapažanja Interna revizija formuliše preporukama čije ispunjenje doprinosi poboljšanju efikasnosti upravljanja poslovanjem i rizicima, kao i poboljšanju sistema internih kontrola u procesima Banke.

Prakse kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima (Compliance)

Jedan od ciljeva našeg poslovnog modela jeste obezbeđivanje poverenja u našu banku. U okviru funkcije usklađenosti poslovanja, pored ostalog, bavimo se i pitanjima prevara i korupcije, kao i sukoba interesa, a sve to s ciljem očuvanja i jačanja poverenja klijenata u našu banku i očuvanja njene dobre reputacije. Program obuhvata pitanja sigurnosti i bezbednosti i ispunjava sve međunarodne regulatorne zahteve i standarde poštovanja propisa.

Da bismo to obezbedili:

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

- svojim klijentima, poslovnim partnerima i posetiocima obezbeđujemo prijatan i siguran ambijent;
- obezbeđujemo redovnu obuku iz oblasti kontrole usklađenosti poslovanja, uključujući redovne obuke u oblasti sprečavanja pranja novca, finansiranja terorizma i ciljanih finansijskih sankcija za sve zaposlene u Banci;
- podstičemo sve zaposlene da obelodane sva pitanja koja izazivaju zabrinutost, pružamo program zaštite uzbuđenjivača (koji obezbeđuje anonimnost) i kontrolišemo sprovođenje adekvatnih mera ukoliko je došlo do prekršaja, pri čemu poštujemo i štitimo prava pojedinaca;
- potpisali smo Deklaraciju o borbi protiv korupcije Globalnog dogovora UN u Srbiji i posvećeni smo njevoj implementaciji u svakodnevnom poslovanju.

Prevenција prevara i zloupotreba

U Erste Banci postoji odeljenje koje se bavi isključivo sprečavanjem zloupotreba i prevara, Odeljenje upravljanja rizikom finansijskog kriminala (FCM – Financial Crime Management), ali da bi se zloupotrebe predupredile, neophodna je konstantna uključenost i podrška svih kolega. Jedan od osnovnih alata za upravljanje internim prevarama jeste prijava sumnje na prevaru – tzv. Whistleblowing (u lokalnoj regulativi nazvano „uzbunjivanje“) – gde osim klijenata i partnera, prijavu mogu da vrše i zaposleni Banke, prvenstveno sa ciljem zaštite Banke, pa samim tim i svog radnog mesta i statusa, kao i zaštite klijenata Banke. Banka stavlja akcenat na prevenciju prevara i identifikovanje mogućih prevara pre nego što se dogode, dok iz već detektovanih slučajeva izvodi zaključke radi daljeg unapređenja procesa koji bi predupredio ovakve događaje, čime se smanjuje broj negativnih efekata, loših plasma na i, konačno, utiče da budući proizvodi klijentima budu jeftiniji, a Banka konkurentnija na tržištu.

Banka ima posebno Odeljenje upravljanja rizicima sukoba interesa i HoV, čija je nadležnost upravljanje rizicima svih vrsta sukoba interesa koji mogu nastati u vezi sa bankarskim poslovanjem, kao i privatnim aktivnostima zaposlenih, uključujući rizik hartija od vrednosti (securities compliance) i reputacioni rizik. Ustanovljene su posebne politike upravljanja navedenim rizicima koje imaju za cilj zaštitu klijenata u domenu rizika usklađenosti poslovanja, sprečavanje zloupotrebe tržišta kapitala i za usklađenosti poslovanja relevantnih informacija koje proističu iz posebnih ovlašćenja.

Uz to, Erste Banka je član Foruma za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, čiji je osnovni cilj efikasna zaštita klijenata banaka, pravnih i fizičkih lica, od prevara i zloupotreba u postupku odobravanja i korišćenja kredita, kao i zaštita samih

banaka. Članovi Foruma međusobno razmenjuju anonimizovane podatke i informacije relevantne za otkrivanje i sprečavanje prevara, kao što su tip prevare, broj pokušaja, moguće predloge za zaštitu od prevare. 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. Stručni tim Erste Banke iz ove oblasti pružio je značajan doprinos osnivanju lokalnog ogranka svetski priznate asocijacije ACFE – Udruženja sertifikovanih istražitelja prevara Srbije. Banka takođe saraduje sa relevantnim odborima pri Udruženju Banaka Srbije (UBS) koji za cilj imaju mitigaciju rizika finansijskog kriminala.

Zaštita od korupcije

Kada je zaštita od korupcije u pitanju, Erste Banka primenjuje takozvanu politiku nulte tolerancije za sva činjenja koja su protivzakonita, uključujući i korupciju. Banka svoje aktivnosti bazira na prevenciji ponašanja koja mogu voditi korupciji, a to su: rizici sukoba interesa, reputacioni rizik i zaštita konkurencije. Banka ima usvojenu „Politiku sukoba interesa i sprečavanja mita i korupcije“, Smernice za sponzorstva i donacije u okviru Strategije društveno odgovornog poslovanja i Pravilnik o sponzorstvima i donacijama u sportu, dokumente koji obuhvataju ovu materiju i po kojima je strogo zabranjeno bilo koji vid koruptivnog ponašanja. Politika za sprečavanje korupcije sa nivoa smernica postala je dokument nivoa „A1“, odnosno najviši akt usvojen od Izvršnog i Upravnog odbora, što govori o značaju koji Banka pridaje temi antikorupcije.

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. U ovom kontekstu, razlikuju se dve vrste sukoba interesa: interni – koji se odnosi na zaposlene Banke, i eksterni – koji se odnosi na klijente i poslovne partnere Banke.

Interni sukob interesa koji može ukazivati na korupciju definiše se kao bilo koji sukob koji može nastati, pored ostalog, i kao razlika između privatnih i poslovnih interesa zaposlenog, gde je privatni interes iskazan u novcu, dok je poslovni interes iskazan u lojalnosti poslodavcu, poštovanju klijenata, primeni i pridržavanju svih propisa, očuvanju ugleda poslodavca i sopstvenog ugleda, itd. Mehanizmi kojima se umanjuje ovakva vrsta sukoba interesa jesu podizanje svesti zaposlenih o organizacionoj kulturi i politici Banke u vezi sa činjenjem ovih dela, zatim ukazivanje na posledice u slučaju

nastanka ovih dela, te obavezna prijava privatnih poslovnih aktivnosti svih zaposlenih i njihova analiza u domenu sukoba interesa, mogućnost prijave počinilaca ili sumnje na počinioce procesom Whistleblow, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala i generalno sprečavanje sukoba interesa.

Pod eksternim sukobom interesa, 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 sa klijentom i ponovno podizanje nivoa svesti zaposlenih o izbegavanju ovakvih vrsta sukoba interesa, kao i savetovanje zaposlenih o prebacivanju aktivnosti koje mogu voditi sukobu interesa u druge organizacione jedinice, gde se taj sukob ne može iskazati ili se bar može kontrolisati, obuke o posledicama i važnosti prijave sumnje na počinioce, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala i sprečavanja sukoba interesa te obavezna primena nezavisnog tenderskog modela ocene dobavljača itd.

U toku 2023. godine sprovedena je analiza rizika od korupcije u svim poslovnim jedinicama Banke. Ova analiza inače se sprovodi na svake dve godine, uz obavezu revidiranja, ukoliko se pojave nove relevantne informacije za procenu. Detektovani rizici odnose se na funkciju prodaje, koja je u interakciji sa klijentima, pa samim tim može dati i primiti bilo koju vrstu podsticaja. Mitigacija rizika vrši se permanentnim obukama, kao i kontrolom poklona koje su zaposleni primili, ili koje su pak dali.

Podizanje svesti zaposlenih i namenske obuke izuzetno su važan deo sistema upravljanja rizicima povezanim sa korupcijom. Za najviše nivo menadžmenta po potrebi se sprovodi „Tone at the top“ obuka koja se odnosi na opšte teme povezane sa korupcijom i reputacionim rizikom. Takođe, obuke za menadžment uključuju i e-learning module, kao i posebne prezentacije za specifične pozicije. U toku 2023. godine posebnu ciljanu obuku o antikorupciji, uz polaganje odgovarajućeg testa, imala su sva četiri člana Izvršnog odbora Banke (100%).

Antikorupcijske politike i procedure Banke dostupne su svim zaposlenima preko internog portala, te je obaveza svih zaposlenih da se redovno informišu o novousvojenim dokumentima. Tema antikorupcije sastavni je deo obuke za sve novozaposlene, koja se sprovodi jednom mesečno i obuhvata obuku o nefinansijskim rizicima, rizicima finansijskog kriminala,

opštim odredbama o sukobu interesa, korupciji i reputacionom riziku. Cilj obuke jeste upoznavanje zaposlenih sa nul-tom tolerancijom, rizicima, načinima prepoznavanja, načinima prijave i eskalacije slučajeva povezanih s rizikom, relevantnim aktima koje je potrebno poznavati i osobama za kontakt za bilo koje pitanje iz ove oblasti. Obuka se sprovodi u direktnoj komunikaciji korišćenjem prezentacija. Izvršena je integracija obuke o antikorupciji i u sistem e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke za sve zaposlene periodično, odnosno najmanje na svake dve godine, kao i sistem 'face to face' obukâ koje Odeljenje upravljanja rizicima finansijskog kriminala svake godine drži funkcijama Banke. Obuke o antikorupciji sistemom e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke vrše se prezentovanjem informacija, te se zatim korišćenjem posebne aplikacije (TEA) vrši testiranje zaposlenih o navedenim temama, sa ciljem jačanja svesti o rizicima, postojanju regulative i akata u kojima se ona nalazi, te merama mitigacije rizika i osobama zaduženim za upravljanje rizicima. U toku 2023. godine o antikorupcijskim procedurama testirano je 81,74% zaposlenih i svi su uspešno položili test. Svim testiranim zaposlenima se nakon kontrole testova ukazuje na eventualne pogrešne odgovore koje su dali u testu, te se postiže kontinuirana obuka i nakon evaluacije testa.

U oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, sproveden je regulatorni zahtev i procenjen rizik od pranja

novca, finansiranja terorizma i sankcija i predviđene su mere za ublažavanje procenjenih rizika, a sve u cilju zaštite Banke od upliva novca u čije se poreklo sumnja, a koji je namenjen finansiranju terorizma, i/ili od zloupotrebe Banke i njenih klijenata od zaobilaženja sankcija koje su obavezujuće u Republici Srbiji i Erste Grupi.

U oblasti sprečavanja sukoba interesa svake godine drže se obavezne obuke za sve zaposlene Banke, uključujući i najviše rukovodstvo, i to opšta obuka za sve zaposlene, kao i napredna obuka za tzv. jedinice poverljivosti kao organizacione jedinice koje su po prirodi posla u češćem dodiru sa informacijama relevantnim za usklađenost poslovanja, zbog čega postoji veći potencijal sukoba interesa. U 2023. godini ove obuke položilo je 86% zaposlenih Erste Banke. Uz to, obuka o sukobu interesa je i sastavni deo svake „Dobro došli u Erste“ obuke, koju prolaze svi novozaposleni Banke. Vanredno, u 2023. godini je za sve zaposlene u svim organizacionim jedinicama, koji rade sa pravnim licima, održana napredna obuka „licem u lice“, na temu „Identifikacija i prihvatanje nefinansijskog rizika – novine u procesu NFR i Politike odgovornog finansiranja“ od stručnjaka iz Odeljenja upravljanja rizicima sukoba interesa i HoV-a kao i eksperata Banke za odgovorno finansiranje. Predmetnu obuku je položilo 92% zaposlenih kojima je bila namenjena.



Pored jačanja internih kapaciteta, Banka svoje politike i procedure u ovoj oblasti komunicira i klijentima i poslovnim partnerima, sa ciljem sveobuhvatnog pristupa prevenciji rizika usklađenosti. Odredbe povezane sa antikorupcijom i sukobom interesa sastavni su deo Opštih uslova poslovanja, a koji su pak sastavni deo ugovora sa svakim klijentom, i javno su dostupne na veb-stranici Banke. Sa klijentima i poslovnim partnerima za koje je procenjeno da postoji potreba održavaju se posebni sastanci. Uz to, partneri i klijenti, na zvaničnoj veb-stranici EBS, mogu pronaći obaveštenje u vezi sa njihovim pravima, kao i imejl adresu preko koje mogu da prijave svako nedozvoljeno ponašanje zaposlenih Banke. Relevantne informacije partnerima i klijentima dostupne su i u godišnjem Izveštaju o društveno odgovornom poslovanju.

Zaštita konkurencije

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

Naš pristup ovoj temi podrazumeva da:

- informišemo zaposlene o ponašanju koje narušava slobodnu i fer konkurenciju i zabranjujemo im da sklapaju poslovne dogovore koji narušavaju slobodnu i fer konkurenciju;
- ne zloupotrebljavamo svoj položaj na tržištu i obezbeđujemo da sva poslovna spajanja i povezivanja ispunjavaju sve važće zahteve koje propisuju anti-monopolski zakoni;

- ne kršimo prava i interese trećih lica kada je reč o žigovima i pravima intelektualne svojine, i štitimo sopstvena zaštićena prava intelektualne svojine od potencijalne zloupotrebe od strane trećih lica.

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

- Fer konkurencija – usklađenost 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 nenajavljenog uviđaja
- Obrazac zahteva za dozvolu uspostavljanja kontakta sa 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 svih novozaposlenih u okviru „Dobro došli u Erste“ procesa dobrodošlice. Obuka podrazumeva podizanje svesti o značaju teme zaštite konkurencije i upoznavanje sa štetnim posledicama u slučaju povrede propisa o zaštiti konkurencije.



Uticaji na životnu sredinu

Dugogodišnji strateški pristup Erste Banke zaštiti životne sredine ogleda se u kontinuiranoj proceni uticaja našeg poslovanja – nastojimo da smanjujemo negativne uticaje gde god je to moguće, i da inovativnim rešenjima doprinosimo unapređenju životne sredine i održivosti. Naši napori protežu se kroz čitav naš lanac vrednosti – lanac nabavke, direktne operacije, a kao pružalac finansijskih usluga posebno smo fokusirani na uticaje koje ostvarujemo preko finansiranja i investicija.

Lanac nabavke

Nabavke u Erste Banci centralizovane su na nivou Erste Grupe i obavlja ih Erste Group Procurement (EGP) koji koordinira nabavke u svih sedam zemalja u kojima Erste Grupa posluje. Erste Grupa od svih svojih dobavljača očekuje da ispune standarde propisane u Kodeksu poslovnog ponašanja u nabavci (Erste Group's Ethical and Environmental Code of Conduct for Suppliers of Goods and Services). Jedan od stubova Kodeksa je i zaštita životne sredine, odnosno sledeće teme: dozvole i izveštavanje, sistem upravljanja životnom sredinom, opasne materije i bezbednost proizvoda, upotreba prirodnih resursa, prevencija zagađenja i upravljanje otpadom.

Procena uticaja na životnu sredinu sprovodi se popunjavanjem Supplier Audit Questionnaire (SAQ) upitnika od strane dobavljača čiji promet prelazi 100.000 evra. Ovaj upitnik primenjuje se od aprila 2014. godine kako bi se osiguralo da dobavljači s kojima saradujemo poštuju naše standarde, a upitnik osigurava potpunu transparentnost i omogućava blagovremenu procenu i identifikaciju rizika pre potpisivanja ugovora s dobavljačima.

Pitanja u upitniku povezana sa zaštitom životne sredine odnose se na: usklađenost sa propisima, uticaj proizvoda i usluga na životnu sredinu, tretiranje otpada i investicije u zaštitu životne sredine, a dodatno, u slučaju nabavke dobara, SAQ upitnik sadrži pitanja 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 2023. godine, od ukupno 86 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 evra, 71 dobavljač, odnosno 83% podvrgnuto je analitičkom pregledu.

Direktne operacije

Poslovanje Banke usaglašeno je sa svim aktuelnim regulatornim propisima koji se odnose na zaštitu životne sredine. Pored toga, Banka se u svom poslovanju rukovodi ESG smernicama, strategijom koja je povezala i objedinila u jedan dokument mnoge ranije dokumente iz ove oblasti poput:

Strategije društveno odgovornog poslovanja, Načela zaštite životne sredine, Politike upravljanja energijom Erste Grupe i Procedure za upravljanje otpadom.

Erste Banka iz godine u godinu prati svoju potrošnju i sprovodi inicijative usmerene na smanjenje potrošnje po svim najznačajnijim parametrima: energija, emisije štetnih gasova, voda, otpad, transport. Neke od najznačajnijih mera koje je Banka implementirala tokom proteklih godina jesu:

- Razvoj sistema energetskeg menadžmenta;
- Snabdevanje električnom energijom proizvedenom iz obnovljivih izvora energije;
- Primena ekoloških standarda u uređenju filijala i upravnih zgrada;
- Upotreba sertifikovanih materijala za opremanje i uređenje prostora – korišćenje ekoloških materijala, nameštaja i itisona u obnovi i opremanju objekata;
- Redukovan rad sopstvenih reklamnih obeležja u skladu sa raspoloživim mogućnostima;
- Ugradnja LED rasvete – u dve upravne zgrade postoji kompletno LED osvetljenje;
- Promena sistema grejanja u objektima u kojima je to neophodno;
- Programiranje sistema klimatizacije u skladu s radnim vremenom zaposlenih;
- Zakup i kupovina vozila koja su ekološki prihvatljivija;
- Korišćenje video i telefonskih konferencija sa ciljem smanjenja službenih putovanja;
- Inovacije u sistemu štampanja s ciljem smanjenja potrošnje energije, papira i tonera.

Racionalna upotreba vode

Snabdevanje vodom i odvođenje otpadnih voda vrši se distributivnim sistemom za snabdevanje vodom (vodovod) i odvođenje otpadnih voda (kanalizacija) javnih komunalnih preduzeća za proizvodnju i distribuciju vode i kanalizaciju. Javna komunalna preduzeća za proizvodnju i distribuciju vode i kanalizaciju vrše svakodnevnu kontrolu kvaliteta vode u skladu

sa važećom zakonskom regulativom koja je usaglašena sa Direktivama EU i Svetske zdravstvene organizacije.

Tokom 2023. utrošeno je 11.664 m³ vode (2022: 11.664 m³, 2021: 10.350 m³)*.

* procena u skladu sa okvirnim prosekom potrošnje iz prethodnih godina prema formuli, na način na koji se prati: broj zaposlenih x okvirna prosečna potrošnja vode po zaposlenom u m³/godišnje = potrošnja vode u m³/godišnje

Potrošnja energije i emisije

Tokom 2023. godine sprovedene su sledeće inicijative usmerene na poboljšanje interne energetske efikasnosti:

- više od 70% od ukupnog broja objekata u kojima posluje Banka snabdeva se iz obnovljivih izvora energije, tj. koristi zelenu energiju;
- na više lokacija na kojima posluje Banka, tokom adaptacije i preseljenja izvršena je zamena starih klima uređaja novim klima jedinicama koje imaju A oznaku energetske efikasnosti;
- na 14 lokacija izvršena je zamena starih svetlećih reklama sa fluo cevima novim svetlećim reklama koje poseduju rasvetu LED tehnologije;

- Banka je prepoznala važnost upotrebe električnih vozila kako bi smanjila emisiju štetnih gasova, pa je krajem 2023. nastavila sa nabavkom i dopunila vozni park sa još šest, tako da trenutno raspolaže sa ukupno osam električnih vozila koja se aktivno koriste;
- izvršeno je ukidanje svetlećih električnih stela sa radnim vremenom u čitavoj mreži filijala Banke u cilju ostvarivanja dodatnih ušteda energije.

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

- CO₂eq emisija na osnovu pređene godišnje kilometraže i godišnje potrošnje goriva službenih vozila

Smanjenju navedenih uticaja posebno doprinose standardi Erste Grupe koji se odnose na ekološki prihvatljiva vozila, odnosno službena vozila sa ograničenjima CO₂eq koja iznose od 120 do 140 g/km.

KLJUČNI POKAZATELJI ENERGIJA	2022.	2023.
Ukupna potrošnja energije (KWh)	4.803.193,36	4.570.350
Električna energija (KWh)	2.662.217,84	2.413.869
Toplotna energija (KWh)	2.140.975,52	2.156.481

ENERGETSKI INTENZITET (KWh/m ² poslovnog prostora)	2022.	2023.
	195,12 KWh/ m ²	186,43 KWh/ m ²

Od ukupne količine potrošene električne energije u 2023. godini, 78% je bila zelena energija, odnosno energija iz obnovljivih izvora.

	2022.	2023.
Ukupne emisije CO ₂ (Scope 1 + Scope 2)	2.357 t/CO ₂ eq	972 t/a CO ₂ eq

DIREKTNE I INDIRECTNE EMISIJE	2022.	2023.
Direktne emisije gasova staklene bašte (GHG – Scope 1)*	304 t/ CO ₂ eq	259 t/a CO ₂ eq
Indirektne emisije gasova staklene bašte (GHG – Scope 2)**	2.054 t/CO ₂ eq	713 t/a CO ₂ eq

* Uključuju emisije povezane s transportom 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 CO₂eq.

** Uključuju emisije povezane sa potrošnjom električne energije, grejanjem i hlađenjem.

Emisija se utvrđuje množenjem realno potrošene energije (kWh) odgovarajućim ekvivalentnim faktorom emisije CO₂eq (kg/kWh).

INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (t/CO₂eq po zaposlenom)

2022.

2023.

Intenzitet emisija gasova staklene bašte

1,87 t/CO₂eq

0,74 t/a CO₂eq

*Intenzitet emisija uključuje emisije CO₂ povezane s direktnim i indirektnim emisijama gasova staklene bašte, kao i emisija 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 kraju kalendarske godine.

Upravljanje otpadom i recikliranje

Odgovorno upravljanje otpadom u Erste Banci regulisano je internim dokumentom – Procedura za upravljanje otpadom. Naše svakodnevne poslovne aktivnosti uzrokuju nastanak znatnih količina papirnog otpada, zbog čega smo fokusirani prvenstveno na smanjenje korišćenja papira i korišćenje sertifikovanog papira, kao i na reciklažu. Od 2009. godine publikacije Banke, uključujući interni časopis *Puls* i druge publikacije, štampane su isključivo na FSC (Forest Stewardship Council) sertifikovanom papiru, što znači da su drvo, pa tako i papir, dobijeni iz šuma kojima se odgovorno i održivo upravlja. Ovaj sertifikat predstavlja najviši nivo osiguranja kvaliteta i održivosti u šumarstvu, drvnoj industriji i industriji papira.

Kada je reč o reciklaži, Banka nastoji da pozitivno utiče na održivost razvrstavanjem i predajom svog generisanog ot-

porima, Banka ne samo da podržava globalne ciljeve održivog razvoja već aktivno doprinosi i mitigaciji i adaptaciji na klimatske promene, postavljajući standarde za finansijski sektor u borbi protiv ovog globalnog izazova. U svetlu izazova pred svima nama, Banka nastavlja da bude predvodnik transformacije ka održivijoj budućnosti, verujući da je ovakav način poslovanja ključan za ostvarenje ciljeva ograničavanja globalnog zagrevanja i ostvarenja neto nulte emisije do 2050. godine.

Banka je preduzela niz aktivnosti kako bi doprinela mitigaciji i adaptaciji na klimatske promene podrškom energetske efikasnosti i obnovljivim izvorima energije u Srbiji. Odgovoran pristup finansiranju suštinski je utkan u naše poslovanje i u naše strateško opredeljenje da doprinosimo održivoj budućnosti za naše klijente, zaposlene i zajednicu. Prepoznajući klimatske promene kao jedan od najvećih globalnih izazova da-

OTPAD I RECIKLAŽA

2022.

2023.

Ukupna količina generisanog otpada (t)	23,883	40,048
Opasni otpad	3,741	7,016
Neopasni otpad	20,142	33,032
Ukupna količina recikliranog otpada (t)	23,883	40,048

pada na reciklažu. Naši poslovni objekti u Novom Sadu i Beogradu opremljeni su kantama za PET ambalažu i stakleni otpad, kao i kutijama za prikupljanje kancelarijske hartije.

Smanjenju generisanog otpada doprinela je i inicijativa iz 2014. godine, kada je Banka počela da koristi uslugu štampanja kompanije Konica Minolta, čime je oslobođena obaveze prikupljanja tonera (osim zaliha iz prethodnog perioda). Tako je smanjena i količina iskorišćenog papira.

Održivo finansiranje

Erste Banka ostaje predana svom mandatu mobilizacije resursa za održivo finansiranje otporno na klimatske promene, smanjenjem emisija gasova sa efektom staklene bašte i izgradnjom društva koje je pravедno i održivo. Svojim

našnjeg društva, Erste Banka je u skladu sa svojom Politikom o odgovornom finansiranju i Politikom finansiranja obnovljivih izvora energije posvećena finansiranju različitih projekata energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije. Projekti povezani sa obnovljivim izvorima energije podrazumevaju veoma kompleksne aktivnosti kako za nosioce projekata tako i za finansijske institucije. Finansiranje se zasniva na studijama o uticaju projekata na životnu sredinu u zajednici u kojoj se gradi, odobrenju lokalnih vlasti, usklađenosti sa svim lokalnim zakonima i propisima, kao i na poštovanju specifičnih standarda za finansiranje u ovoj oblasti.

Erste Banka je zajedno sa partnerima iz Evropske banke za obnovu i razvoj nastavila aktivno da radi na promovisanju energetske efikasnosti u domaćinstvima preko Programa finansiranja zelene ekonomije (GEFF) za Zapadni Balkan. U skladu sa programom i u 2023. godini Banka je klijentima ponudila

kredit za energetska efikasnost za fizička lica, koji se mogao iskoristiti za zamenu stolarije, adaptaciju stambene fasade, kupovinu opreme za grejanje ili drugu namenu koja doprinosi ekonomičnosti i uštedi energije. Kredit uključuje i finansijski podsticaj u iznosu od 15% do 20% od iznosa kredita za individualne stanove – bespovratni novčani iznos koji isplaćuje EBRD uz podršku Evropske unije. Osim toga, sredstva koja se vraćaju finansijskim podsticajem nemaju unapred definisanu namenu – odnosno klijenti ih mogu slobodno koristiti za ostale potrebe svog domaćinstva. Sa svrhom unapređenja energetske efikasnosti, tokom 2023. godine realizovano je 106 kredita fizičkim licima u volumenu od 71,6 miliona RSD.

Analiza tržišta je pokazala da ovaj kredit zaista doprinosi podizanju svesti, kao i ozbiljnom poboljšanju energetske efikasnosti domova i smanjivanju troškova. Sa druge strane, postalo je više nego jasno da postoji izazov za podršku onima koji žive u zgradama, jer oni mnogo teže uspevaju da obezbede sredstva za veće zajedničke investicije u ovoj oblasti. Samo nekoliko banaka odobrava kredite stambenim zajednicama, a jedna od njih je od prošle godine i Erste Banka.

U oktobru 2023. godine Banka je obnovila saradnju sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) preko Programa finansiranja zelene ekonomije (GEFF) za Zapadni Balkan i definisanim pilot programom, Banka je odobrila prvi zeleni kredit za stambenu zajednicu u Srbiji. Tri zgrade u Svilajncu dobile su 10 miliona dinara namenjenih zameni dotrajalog i zastarelog kotla na mazut koji je donosio ogromne troškove bez zadovoljavajućeg grejanja savremenim sistemom grejanja na gas. Pored toga, u okviru GEFF programa korisnici i dalje dobijaju i finansijske podsticaje za koje je sredstva obezbedila Evropska unija, a u konkretnom slučaju će iznositi tri miliona dinara.

Banka je lider u podršci obnovljivim izvorima energije, poput vetroparkova i solarnih elektrana. Investicijama u ove projekte, doprinosi se diversifikaciji energetskog miksa i smanjenju zavisnosti od fosilnih goriva.

EBRD CSP 2021 (EE)	611.349
EBRD OIE 2022 Reboot Corporate	431.774
Iz sredstava Banke	14.124.062

UKUPNO:

15.167.185

Kada je reč o pravnim licima, još u avgustu 2021. godine, Erste Banka je potpisala sa EBRD-om Ugovor za novu kreditnu liniju "**SME CSP loan**" – "**EBRS Competitiveness Support**

Programme" linija za energetska efikasnost. EBRD CSP kreditna linija ima namenu da finansira investicije MSP kompanija u Republici Srbiji, koje će potpomoći poboljšanje konkurentnosti i usaglašenosti sa tehničkim standardima EU *acquis communautaire* (Pravnog nasleđa Evropske unije). Iz ove kreditne linije finansiraju se brojni projekti solarnih panela, mašine za proizvodnju i rad samih kompanija, proizvodni pogoni i slično, kao poboljšanje konkurentnosti krajnjih korisnika/ MSP preduzeća u Republici Srbiji, a sve u skladu sa EU direktivama u oblastima socijalne, zdravstvene i zaštite životne sredine. Ugovor EBRD CSP Program potpisan je u iznosu od 5.000.000 evra. Iz ove kreditne linije, klijentima su obezbeđena bespovratna sredstva (grantovi), po verifikaciji projekata, u iznosu od 15% od odobrenog kredita. Linija je bila aktivna i u 2023. godini.

U septembru 2022. godine, Erste Banka je potpisala sa EBRD-om Ugovor za novu kreditnu liniju "**EBRD Sustainable Reboot SME Programme**" – linija za energetska efikasnost i obnovljive izvore energije. EBRD Reboot kreditna linija ima namenu da finansira investicije malih i srednjih preduzeća u Republici Srbiji, koje će potpomoći poboljšanje konkurentnosti i usaglašenosti sa tehničkim standardima EU *acquis communautaire* (Pravnog nasleđa Evropske unije). Iz ove kreditne linije finansiraju se kao i u gore navedenom programu za SME brojni projekti solarnih panela, mašina za proizvodnju i rad samih kompanija, proizvodni pogoni i slično, kao poboljšanje konkurentnosti krajnjih korisnika, a sve u skladu sa EU direktivama u oblastima socijalne, zdravstvene i zaštite životne sredine. Ugovor EBRD Reboot Program potpisan je u iznosu od 15.000.000 evra. Iz ove kreditne linije klijentima su obezbeđena bespovratna sredstva (grantovi), po verifikaciji projekata, u iznosu od 15% od odobrenog kredita. Linija je bila aktivna i u 2023. godini.

U 2023. godini je za energetska efikasnost (EE) i obnovljive izvore energije (OIE) plasiran sledeći iznos plasmana u EUR:

Krajem 2023. godine, KfW Razvojna banka Nemačke i Erste Banka Srbija potpisale su ugovor o novoj kreditnoj liniji u ukupnoj vrednosti od 30 miliona evra za podršku zelenim inicijativama i razvoju konkurentnosti mikro, malih i srednjih

preduzeća (MMSP) i poljoprivrednih gazdinstava u ruralnim oblastima Srbije. Tranša od deset miliona evra biće usmerena na finansiranje investicija za unapređenje efikasnosti korišćenja prirodnih resursa, recikliranje resursa i smanjenje štetnih emisija u cilju zaštite životne sredine. Iz ove tranše, Erste Banka će odobravati kredite mikro, malim i srednjim preduzećima, poljoprivrednim gazdinstvima i lokalnim samoupravama, koji po uspešnom završetku projekta imaju mogućnost da ostvare pravo na bespovratna sredstva u vrednosti od 10% iznosa kredita. Druga tranša, u vrednosti od 20 miliona evra, namenjena je za različite vidove investicija u jačanje konkurentnosti ruralnih sredina, takođe kreditiranjem mikro, malih i srednjih preduzeća i poljoprivrednih gazdinstava.

U sklopu inicijative unapređenja finansijskog zdravlja svojih klijenata, Erste Grupa je u 2022. godini inicirala uvođenje posebnog kreditnog proizvoda koji bi podržao klijente pogođene energetskom krizom i visokom inflacijom.

U skladu sa tim, Erste Banka je definisala gotovinski kredit sa posebnim uslovima namenjen lojalnim klijentima (koji primaju zaradu/penziju na račun u Banci duže od godinu dana) a čiji su finansijski pokazatelji ukazivali na moguću ranjivost u uslovima rastućih cena energenata i troškova života uopšte. Krediti su odobravani maksimalno u visini prosečnih mesečnih primanja sa rokom otplate do 12 meseci uz atraktivnu kamatnu stopu (ispod prosečne godišnje stope inflacije), kako ne bi bili opterećeni ratom kredita tokom grejne sezone.

Ono što je važno jeste da kredit nije definisan kao namenski i da, ukoliko su klijenti već obezbedili ogrev ili smatrali da im nije potrebna podrška za plaćanje računa za grejanje, sredstva iz kredita su mogli utrošiti na pokriće nekih drugih troškova domaćinstva.

Praksa je nastavljena i u 2023. godini a plasirano je 104 kredita u iznosu od 5.376.951 RSD.



Uticaji na društvo

Svesni uticaja i odgovornosti koje imamo prema zajednici čiji smo deo, podržavamo prosperitet pojedinaca i ekonomije duž čitavog našeg lanca vrednosti – doprinosom lokalnoj ekonomiji i standardima poštovanja ljudskih prava u lancu nabavke, inicijativama za stvaranje podsticajnog radnog okruženja, i posvećenošću potrebama klijenata i podrškom lokalnoj zajednici.

Lanac nabavke

Cilj Erste Banke jeste da uspostavi i neguje održive i dugoročne odnose sa dobavljačima, koji se zasnivaju na uzajamnom poverenju i transparentnosti. Na lokalne dobavljače, odnosno preduzeća registrovana na teritoriji Republike Srbije, u 2023. godini bilo je usmereno 46% budžeta za nabavke.

Kodeks poslovnog ponašanja u nabavci Erste Grupe (Erste Group's Ethical and Environmental Code of Conduct for Suppliers of Goods and Services) predviđa poštovanje visokih standarda u sledećim oblastima društvenog uticaja dobavljača:

- Ljudska prava: sloboda udruživanja i pravo na kolektivno pregovaranje, zabrana prisilnog rada, zabrana dečijeg rada, prakse zapošljavanja, jednak tretman, radno vreme, zarade i beneficije
- Bezbednost i zdravlje: radno okruženje, bezbednost i privatnost smeštaja koji poslodavac obezbeđuje, pripremljenost za vanredne situacije, kvalitet i bezbednost proizvoda
- Poslovna etika i integritet: antikorupcija, sukob interesa, intelektualna svojina, poreklo proizvoda, dokumentacija, žalbeni mehanizmi.

Procena društvenih uticaja sprovodi se popunjavanjem Supplier Audit Questionnaire (SAQ) upitnika od strane dobavljača čiji promet prelazi 100.000 evra. Ovaj upitnik primenjuje se od aprila 2014. godine kako bi se osiguralo da dobavljači s kojima saradujemo poštuju naše standarde, a upitnik osigurava potpunu transparentnost i omogućava blagovremenu procenu i identifikaciju rizika pre potpisivanja ugovora s dobavljačima. Tokom 2023. godine, od ukupno 86 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 evra, 71 dobavljač, odnosno 83% podvrgnuto je analitičkom pregledu u skladu sa SAQ upitnikom.

Rezultati revizije sprovedene upitnikom dopunjuju se dodatnim potkrepljujućim materijalima i čine osnovu za procenu dobavljača u procesu nabavke. 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.

Radno okruženje

Težeći privlačenju i zadržavanju talenata, razvijamo i negujemo motivišuće radno okruženje, koje zaposlenima garantuje jednake mogućnosti, uslove za profesionalni razvoj, i podršku u ostvarivanju ravnoteže između poslovnog i privatnog života.

Naš fokus je stavljen na sledeće prioritetne teme:

- Unapređenje radnih prava zaposlenih
- Razvoj i usavršavanje zaposlenih
- Unapređenje finansijskog zdravlja zaposlenih
- Pružanje jednakih mogućnosti
- Diverzitet menadžmenta i timova kao izvor snage
- Obezbeđenje inkluzivnog radnog okruženja bez diskriminacije po bilo kojoj osnovi
- Bezbednost i zdravlje na radu
- Socijalnu podršku zaposlenima.

Naš pristup ovim kompleksnim temama definisan je u strateškim dokumentima Banke, koji se odnose na različite HR oblasti i druge teme u vezi sa zaposlenima:

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

Kolektivni ugovor, kao izraz saglasnosti volja Sindikata i Banke, svim zaposlenima Banke garantuje beneficije iznad onih predviđenih Zakonom o radu. Nakon uspešnih pregovora 5. 12. 2023. godine, zaključen je novi Kolektivni ugovor kao rezultat spremnosti obe strane da i u narednim godinama aktivno rade na unapređenju prava zaposlenih, koji predstavljaju pokretače i snagu promena i unapređenja kojima stalno težimo. Sve ključne oblasti radnopravnog odnosa između zaposlenih i Banke kao poslodavca regulisane su ovim dokumentom, od zasnivanja



Erste Banci dodeljen Employer Partner sertifikat

Erste Banka Srbija dobila je prestižni sertifikat Employer Partner koji dodeljuje SELECTIO Grupa, vodeća grupacija za savetovanje u ljudskim resursima u regionu Adrija. Sertifikat garantuje kvalitet u celokupnom upravljanju ljudskim resursima.

U veoma složenom procesu sertifikacije posmatran je i analiziran sistem ljudskih resursa preko profesionalnog puta zaposlenih u kompaniji, koji prati njihovo iskustvo u sedam ključnih faza: privlačenje i zapošljavanje, socijalizacija i razvoj zaposlenih, angažovanje i zadovoljstvo, transformacija i razvoj, zadržavanje i nagrađivanje, odlazak i povratak, HR strateško savetovanje.

Sertifikat garantuje izvrsnost HR procesa unutar kompanija i potvrđuje kontinuirano ulaganje, modernizaciju i unapređenje iskustva zaposlenih.

Preuzimajući Employer Partner sertifikat, Jasna Terzić, predsednica Izvršnog odbora Erste Banke Srbija, rekla je: „Godinama unazad, vodeći se našim sloganom Banka – to su ljudi, osmišljavamo i sprovodimo različite inicijative kako bi svi naši zaposleni osetili koliko mi kao kompanija brinemo o njima i njihovom razvoju, jer su upravo oni ključni za naše uspešno poslovanje, ali i unapređenje radnog okruženja. Negujući otvorenu i transparentnu komunikaciju, dodatno ohrabrujemo naše zaposlene da budu aktivni učesnici u ovom procesu, jer oni najbolje znaju šta nam je potrebno da bismo svakoga dana na posao dolazili sa osmehom. Možda je najbolja potvrda tog kontinuiranog zajedničkog rada i novi slogan koji je zaživeo na društvenim mrežama u poslednjih godinu dana #NeRadimuBanciRadimuErste, kojim želimo da pokažemo javnosti da živimo ono u šta zajedno verujemo. Naravno, ovaj sertifikat, na koji smo izuzetno ponosni, dodatno nas obavezuje da nastavimo putem izvrsnosti.“

Metodologija sertifikata Employer Partner osmišljena je 2005. godine i od tada se kontinuirano revidira. Danas je Employer Partner implementiran u više od 200 organizacija iz više od deset zemalja, a tim za sertifikaciju čini više od 50 nezavisnih HR stručnjaka.

radnog odnosa, prava i obaveza zaposlenih u toku trajanja radnog odnosa, preko usavršavanja, bezbednosti i zdravlja do drugih relevantnih pitanja. Kolektivni ugovor odnosi se i primenjuje na sve zaposlene Erste Banke, a njegov celokupan sadržaj dostupan je na internom portalu Banke. Novi Kolektivni ugovor doneo je promene najpre u delu definisanja viših iznosa donjeg praga zarade utvrđenih po platnim razredima, u skladu sa povećanjem ugovorene zarade za sve zaposlene Banke i smanjenja iznosa naknade troškova za ishranu (topli obrok) i regresa za korišćenje godišnjeg odmora. Njime je ugovoreno povećanje broja dana godišnjeg odmora po osnovu socijalno-ekonomskog kriterijuma za osobe sa invaliditetom sa jednog na tri radna dana. Takođe dodatnim odredbama jasnije su definisani i unapređeni međusobni odnosi Poslodavca i Sindikata.

	2022.	2023.
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	1296	1367
UKUPAN BROJ STALNIH TREĆIH LICA	145	147
UKUPAN BROJ RADNO ANGAŽOVANIH	1441	1514

	2022.		2023.	
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
UKUPNO	327	969	329	1038

PROCENAT ZAPOSLENIH PREMA POLU	2022.	2023.
MUŠKARCI	25%	24%
ŽENE	75%	76%

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH	2022.	2023.
ISPOD 30 GODINA	19%	18%
30–50 GODINA	67%	68%
IZNAD 50 GODINA	14%	14%

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA	2022.		2023.	
NA ODREĐENO VREME (OV) ILI NEODREĐENO VREME (NV)	OV	NV	OV	NV
UKUPNO	189	1107	210	1157

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPU ZAPOSLENJA	2022.		2023.	
SA PUNIM RADNIM VREMENOM (PRV) ILI NEPUNIM RADNIM VREMENOM (NRV)	PRV	NRV	PRV	NRV
UKUPNO	1294	2	1365	2

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	2022.	2023.
UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH	276	239
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU NAPUSTILI KOMPANIJU	205	168
STOPA FLUKTUACIJE	14%	13,11%

Beneficije za zaposlene koje Erste Banka obezbeđuje su:

- otpremnina pri odlasku u penziju je veća u odnosu na zakonski minimum
- otpremnina u slučaju prestanka radnog odnosa po osnovu viška veća je u odnosu na zakonski minimum
- 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 broja provedenih godina rada kod poslodavca
- *poslodavac može zaposlenom da obezbedi jubilarnu nagradu i povodom obeležavanja drugog bitnog događaja
- porodijsko odsustvo sa zagaranovanim dinamikom isplate naknade zarade i povratkom na radno mesto nakon isteka porodijskog odsustva
 - pravo na posebnu naknadu za vreme porodijskog odsustva, odsustva radi nege deteta i posebne nege deteta kao razliku između iznosa naknade zarade koje isplaćuje država i poslednje zarade zaposlenog/e pre početka odsustva
 - dobrovoljno zdravstveno osiguranje za sve zaposlene uz povoljnije uslove za članove porodice
 - besplatna, anonimna i neograničena psihološka podrška za zaposlene od strane eksternog stručnog tima
 - mogućnost dokumentovanja bolovanja potvrdama privatnih zdravstvenih ustanova (do pet radnih dana)
 - godišnji odmor u dužem trajanju od zakonskog minimuma
 - različite osnove plaćenog odsustva
 - moj dan jer MOGU – jedan radni dan za bilo koje potrebe zaposlenog bez obaveze dokumentovanja i dokazivanja neodložnosti i neophodnosti
 - popusti za zaposlene za određene robe i usluge
 - veći iznosi određenih naknada zarada i drugih primanja u odnosu na zakonski određene (uvećana zarada za rad na dan praznika, rad noću, naknada zarade u slučaju privremene sprečenosti za rad itd.)
 - WeShare program – program podele besplatnih akcija Erste Grupe kojim zaposleni postaju akcionari Grupe.

Različitost i inkluzija

Jednake mogućnosti, raznolikost i inkluzija za sve zaposlene utemeljeni su u našu korporativnu kulturu i predstavljaju našu snagu i konkurentne prednosti za naš poslovni uspeh.

Da bismo to obezbedili:

- težimo da obezbedimo jednake mogućnosti za sve svoje zaposlene u svim oblastima, npr. u razvoju karijere, ravnoteži između rada i privatnog života, uvažavanju predloga i ideja za razvoj poslovanja, nagrađivanju, itd.;
- promoviramo i podstičemo raznolikost na rukovodećim položajima, naročito u pogledu pola, starosti i nacionalnosti;
- sinergija raznolikosti naših zaposlenih je snaga koju koristimo za dalji razvoj nas kao organizacije i našeg poslovanja kao banke.

Erste Banka vidi raznolikost i inkluziju kao važan deo temelja svoje održive poslovne strategije, budući da timovi koje čine zaposleni sa širokim spektrom stručnih i drugih interesovanja, radnog iskustva, životnog iskustva i kulturnih perspektiva, ostvaruju veći potencijal za inovacije i rast.

U 2021. godini širom Erste Grupe implementirana je nova Politika raznolikosti i inkluzije, koja definiše mere usmerene na porast zastupljenosti žena na menadžerskim pozicijama. Cilj Erste Grupe jeste dostizanje zastupljenosti žena na najvišim menadžerskim pozicijama u Upravnim odborima i Izvršnim odborima do 30%, kao i 33% na pozicijama izvršnih direktora najkasnije do 2028. godine. Ponosni smo što je Erste Banka u Srbiji već premašila cilj za Izvršni odbor i izvršne direktore, jer u obe strukture žene čine 50% na kraju 2023. godine.

Aktivnosti Banke u svemu su usklađene sa važećim Zakonom o rodnoj ravnopravnosti i Pravilnikom o vođenju evidencije i izveštavanju o ostvarivanju rodne ravnopravnosti uz obavezu dostavljanja nadležnom ministarstvu godišnjeg izveštaja o sprovođenju plana mera za prethodnu i usvajanju plana mera za tekuću godinu.

Zabrana diskriminacije je po bilo kom osnovu apsolutni preduslov i temelj našeg pristupa odgovornosti u radnom okruženju. Uz to, Banka primenjuje načelo pružanja jednakih šansi koje se odnosi na sve faze radnog odnosa – od zapošljavanja do mogućnosti za učenje, razvoj, i napredovanje. Politika zapošljavanja

Pravo na porodijsko odsustvo	2022.	2023.
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU KORISTILI PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO*	61	60
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA RADNO MESTO PO ISTEKU PORODILJSKOG ODSUSTVA**	39	54
STOPA POVRAKA NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA	95%	94,74%

Banke usvojena još 2019. godine sadrži odredbe koje se, između ostalog, odnose na preciziranje principa jednakih mogućnosti u procesu zapošljavanja i čuvanje dokumentacije pribavljene u procesu regrutacije i selekcije.

Banka je 2018. godine podržala dokument UN Standardi ponašanja za preduzeća u borbi protiv diskriminacije lezbejki, gej, bi, trans i interseks osoba (LGBTI osoba). Ponosni smo što smo među prvim kompanijama u Srbiji koje su se na taj način javno obavezale da će koristiti svoj uticaj i svoje odnose sa brojnim lokalnim akterima kako bi se založili za ostvarivanje veće ravnopravnosti LGBTI osoba, kako među svojim zaposlenima tako i u čitavom društvu.

Usvojeni principi jednakosti i poštovanja različitosti sastavni su deo obuke „Dobro došli u Erste“, čiji je cilj da upozna sve novozaposlene Erste Banke sa pravima zaposlenih, principima antidiskriminacije, načelom jednakih šansi i mogućnostima za profesionalni razvoj. Obuka „Dobro došli u Erste“ ima za cilj upoznavanje novih kolega sa kulturom i vrednostima Erste banke, njenom istorijom, razlogom postojanja i brendom. Ovim programom, novozaposleni upoznaju poslovanje banke i njeno

funkcionisanje kroz razgovor sa kolegama, učestvovanjem u kvizu, igranjem društvene igre.

U Erste Banci više od deset godina postoji Antimobing savetovalište, koje čine zaposleni u Banci iz odbora Sindikata Banke. Savetovalište radi u koordinaciji sa nadležnim telima Ministarstva rada i socijalne politike, Inspekcije rada i Agencijom za sprečavanje zlostavljanja na radu, i prati rešavanje žalbi podnetih po ovom osnovu. Žalbe mogu biti podnete i anonimno. Interni formalni žalbeni mehanizmi Erste Banke u vezi sa radnim pravima uključuju: imenovana lica za podršku radi zaštite od zlostavljanja na radu, kao i utvrđena lista posrednika u slučaju pokretanja internog postupka zaštite od naših zaposlenih i lica angažovanih po bilo kom drugom osnovu. Za slučaj prijave postojanja diskriminacije po bilo kom osnovu imenovano je i ADR lice za prijem ovakve informacije i vođenje daljeg postupka u vezi sa njom. Takođe, pored zaštite od zlostavljanja na radu i diskriminacije, Banka pruža zaštitu i uzbunjivačima u slučaju otkrivanja informacije o kršenju propisa, kršenju ljudskih prava, vršenju javnog ovlašćenja protivno svrsi zbog koje je povereno, opasnosti po život, javno zdravlje, bezbednost, životnu sredinu, kao i radi sprečavanja



štete velikih razmera. Banka je imenovala lice ovlašćeno za prijem informacije i vođenje postupka u vezi sa unutrašnjim uzbunjivanjem, a uzbunjivači uživaju zaštitu u skladu sa zakonom. U 2023. godini putem navedenih mehanizama nije primljena nijedna žalba u vezi sa ljudskim pravima.

U 2023. godini je nastavljen i program SHE INVESTS – serija edukativnih događaja koja je povezala Erste žene iz sedam zemalja u cilju međusobnog osnaživanja, edukacije, ličnog i profesionalnog razvoja baveći se temama poput: mentalnog i finansijskog zdravlja, vođenja kućnih budžeta u turbulentnim vremenima, uvođenje dece u svet finansija. Održana su dva sjajna događaja u formi onlajn predavanja i podkasta na temu: mentalnog zdravlja i uvođenja dece u svet finansija.

Bezbednost i zdravlje na radu

O bezbednosti i zdravlju na radu i socijalnoj podršci zaposlenima u Erste Banci brinu Služba ljudskih resursa, Služba upravljanja rizicima bezbednosti i Sindikat, uz podršku svih drugih organizacionih delova Banke.

Služba upravljanja rizicima bezbednosti zadužena je za fizičku zaštitu, tehničku zaštitu, informacionu bezbednost, bezbednosne operacije, upravljanje kontinuitetom poslovanja, protivpožarnu zaštitu, vanredne situacije i bezbednost i zdravlje na radu. Od 2019. godine u Banci postoji imenovano Lice za bezbednost i zdravlje na radu, dok je tu funkciju ranije obavljala eksterno angažovana kompanija. Za zaposlene se redovno organizuju obuke o postupanju zaposlenih u slučaju pljačke i drugih vanrednih situacija, obuke o postupanju zaposlenih sa agresivnim klijentima, osnovna obuka zaposlenih iz oblasti zaštite od požara, obuke za pružanje prve pomoći (za koje se osposobljavaju svi rukovodioci i najmanje dva posto od ukupnog broja zaposlenih), osposobljavanje zaposlenih za bezbedan i zdrav rad i

obuke o načinu korišćenja Sistema tehničke zaštite. Uz to, procedure, uputstva i saveti komuniciraju sa zaposlenima preko intraneta i internog časopisa *Puls*.

Bezbednost i zdravlje na radu u Erste Banci regulisani su Pravilnikom o bezbednosti i zaštiti zdravlja na radu. Uz to, primenjuju se Instrukcija za prijavljivanje povrede na radu, Instrukcija za prijavu nesrećnih slučajeva Wiener osiguranju i Program osposobljavanja zaposlenih za bezbedan i zdrav rad.

Erste Banka je posvećena promociji zdravlja na radnom mestu radi prevencije bolesti i poboljšanja blagostanja ljudi na poslu. Od 2022. godine uvedeno je privatno zdravstveno osiguranje za sve kolegice i kolege u radnom odnosu. Takođe, omogućeni su i pogodniji uslovi osiguranja za njihove članove porodica (supružnike i decu). U planu je dalji razvoj ovog benefita, unapređenjem polise na osnovu povratnih informacija dobijenih od zaposlenih.

U 2023. godini u Erste Banci zabeležene su ukupno tri povrede na radu, od kojih je jedna povreda bila sa ozbiljnim posledicama.

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

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

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

Stopa povreda na radu sa ozbiljnim posledicama*	2022.	2023.
ZAPOSLENI	0,23	0,07
RADNO ANGAŽOVANI (OBEZBEDENJE, HIGIJENA I SL.)	0	0
NEZAVISNI PODIZVOĐAČI	0	0

*Stopa povreda na radu sa ozbiljnim posledicama računa se prema formuli: ukupan broj povreda na radu sa ozbiljnim posledicama / ukupan broj radnih sati × 200.000.

Stopa zabeleženih povreda na radu*	2022.	2023.
ZAPOSLENI	0,61	0,22
RADNO ANGAŽOVANI (OBEZBEDENJE, HIGIJENA I SL.)	0	0
NEZAVISNI PODIZVOĐAČI	0	0

* Stopa zabeleženih povreda na radu izračunata je prema formuli: ukupan broj zabeleženih povreda na radu / ukupan broj radnih sati × 200.000

Razvoj i usavršavanje

Razvoj i usavršavanje zaposlenih jedan je od najvažnijih strateških prioriteta Erste Banke. Naš pristup razvoju zaposlenih obuhvata obuke i usavršavanja, kreiranje individualnih planova razvoja, adekvatno planiranje resursa, definisanje ključnih radnih mesta, upravljanje planom naslednika, principe nagrađivanja i beneficija zaposlenih, upravljanje učinkom i unapređenja. Osim što doprinosi većoj motivaciji i zadovoljstvu naših zaposlenih, ovaj sveobuhvatni pristup omogućava i da konstantno unapređujemo poslovne procese.

Našim zaposlenima na raspolaganju su pažljivo odabrane obuke sa tržišta, lokalnog i internacionalnog, kao i tailor made obuke kreirane na naše zahteve a prema definisanim specifičnim potrebama. Ove obuke našim zaposlenima omogućavaju sticanje neophodnih znanja i veština kojima povećavaju svoju konkurentnost na sve izazovnijem tržištu rada. Našim zaposlenima nudimo i mogućnost da se uključe u interno tržište poslova Erste Grupe u svih sedam zemalja, što predstavlja deo naših napora da podstičemo mobilnost unutar Grupe i postanemo najatraktivniji poslodavac na finansijskom tržištu.

U Erste Banci svi zaposleni imaju mogućnost da kreiraju lične planove razvoja a formalno ocenjivanje radnog učinka i individualnog razvoja sprovodi se, takođe za sve zaposlene, jednom godišnje. Na kraju svake godine, za svakog zaposlenog definišu se ciljevi za narednu godinu, dogovorom zaposlenog i njegovog nadređenog. Dogovoreni ciljevi se zatim unose u EMMA aplikaciju za upravljanje učinkom. Ti ciljevi se, u skladu s dešavanjima u prvom delu godine, na polovini godine revidiraju, takođe u razgovoru zaposlenog i nadređenog. Finalna ocena realizacije ciljeva, postignutih uspeha i

izazova u prethodnoj godini, procenjuje se na sastanku zaposlenog i nadređenog u prvom kvartalu naredne godine. Procena učinka uključuje i ocenu kompetencija, a iz ukupne ocene učinka procenjuju se mogućnosti za razvoj karijere i ukupne ugovorene zarade.

Erste Banka neguje fer praksu nagrađivanja zaposlenih koja se zasniva na sprovedenim kvantitativnim i kvalitativnim istraživanjima, kompleksnim analizama ostvarenja učinka, rezultata i bonusa iz prethodnih godina, kao i na usklađivanju sa strateškim prioritetima Banke.

Odgovorni prema klijentima

Naš cilj je da podržimo klijente pri donošenju važnih finansijskih odluka, poslujući odgovorno, transparentno i pouzdano. Ponosni smo što možemo da ponudimo širok portfolio usluga i rešenja prilagođenih potrebama klijenata.

Naša snaga i reputacija ukorenjeni su u poverenju brojnih dugogodišnjih klijenata. Kako bismo opravdali njihova očekivanja i u budućnosti, neprestano radimo na unapređenju zadovoljstva klijenata i poboljšanju bezbednosnih mera, posebno u kontekstu digitalne transformacije.

Prioritet nam je da su naši proizvodi i usluge dostupni fizičkim i pravnim licima preko niza kanala distribucije.

Da bismo to obezbedili:

- stvaramo ambijent u kojem svi klijenti, a posebno klijenti sa specifičnim potrebama (npr. klijenti sa invaliditetom, stariji sugrađani i sl.) imaju adekvatan pristup našim proizvodima i uslugama;

Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih	2022.	2023.
RUKOVODIOCI	33.672	9.329,33
NERUKOVODIOCI	69.439	41.34,72

Ukupan broj sati obuke prema polu	2022.	2023.
MUŠKARCI	28.379	11.320
ŽENE	74.732	39.357

Prosečan broj sati obuke godišnje po zaposlenom	2022.	2023.
RUKOVODIOCI	173	45,96
NERUKOVODIOCI	63	35,53

Prosečan broj sati obuke godišnje prema polu	2022.	2023.
MUŠKARCI	87	34,41
ŽENE	83	37,92

- pružamo proizvode i usluge u skladu sa najsavremenijom tehnologijom i pomažemo klijentima u korišćenju tih mogućnosti;
- radno vreme filijala i savetodavnih službi prilagođavamo potrebama klijenata.

U maju 2023. godine Erste Banka prešla je na novi, moderan, fleksibilan i stabilan osnovni bankarski sistem, kao preduslov za ostvarivanje našeg cilja da postanemo lider digitalnog poslovanja. Uvođenju novog sistema prethodio je sveobuhvatni program transformacije pod nazivom L.I.F.T. – Link to the FuTure, u koji je bio uključen veliki broj zaposlenih i eksternih saradnika. Transformacija je imala za cilj da dodatno podstakne naš rast i efikasnost – implementacijom inovacija i naprednih rešenja, što će nam omogućiti dalju optimizaciju procesa i unapređenje iskustva klijenata.

Pored fokusa na digitalne kanale, filijale još uvek imaju važnu ulogu u komunikaciji sa klijentima, posebno kada je u pitanju savetovanje. Sa ciljem da filijala bude mesto sa atraktivnim tehnološkim rešenjima, dovoljno prostora koji će obezbediti privatnost, bez čekanja u redovima i uz svestranu podršku i kvalitetne savete, sprovodimo projekat Evolucije filijala (EVA), prema konceptu Erste Grupe. Do sada su u ukupno tri filijale, u Beogradu i Novom Sadu, primenjena digitalna rešenja i tehnologije koje nama olakšavaju i ubrzavaju poslovanje, a našim klijentima pružaju bolje, jednostavnije i potpuno drugačije bankarsko iskustvo.

U skladu sa opredeljenjem za podsticanjem finansijske inkluzije u svim aspektima, upravna zgrada u Beogradu, kao i 61 poslovna jedinica Banke prilagođeni su samostalnom pristupu osoba sa invaliditetom. Time je 70% svih naših poslovnih objekata (ukupan broj poslovnih jedinica uključuje i ekspres ekspoziture) pristupačno osobama s invaliditetom. Pored toga, svaka filijala ima mogućnost rada sa klijentima u invalidskim kolicima za stolovima adekvatne visine.

Zaključno sa 2023. godinom, ukupno 39 filijala (59% filijala) imaju taktilne površine na podu, koje osobe s oštećenjem vida jasno vode do najbližeg blagajničkog pulta, broj filijala koje su sa pristupom za osobe u invalidskim kolicima je 31 (47% filijala), dok su 22 filijale (33% filijala) opremljene induktivnim petljama koje omogućavaju direktnu neometanu komunikaciju blagajnika s osobama sa slušnim aparatima novije generacije.

Bezbednost podataka

Sa sve većom digitalizacijom finansijskih usluga, važnost bezbednosti i sajberodbrane će rasti u narednim godinama i predstavljaće faktor diferencijacije među bankama/finansijskim institucijama. Zbog toga radimo na brojnim inicijativama na nivou

Erste Grupe i na nivou Erste banke u Srbiji, kako bismo poboljšali našu otpornost u oblasti bezbednosti. Uz to, u narednom periodu usmerićemo naše aktivnosti na podizanje svesti zaposlenih o potencijalnim bezbednosnim pretnjama i opreznom ponašanju u pogledu zaštite naše banke, s obzirom na to da svako tehničko rešenje mora pratiti i lični odgovoran pristup prema informacionoj bezbednosti.

Poštujemo pravo na privatnost naših klijenata i podacima o klijentima rukujemo poverljivo i sa maksimalnom pažnjom.

Da bismo to obezbedili:

- garantujemo maksimalnu poverljivost prilikom sakupljanja, obrade i čuvanja podataka o klijentima;
- ne obelodanjujemo poverljive informacije o klijentima bez njihove saglasnosti izuzev ukoliko je takvo obelodanjivanje obavezno po zakonu;
- zahtevamo od svih zaposlenih da striktno poštuju pravila poverljivosti, čak i po prestanku radnog odnosa;
- ne zloupotrebljavamo podatke o klijentima;
- zahtevamo da i naši dobavljači (pružaoци usluga) prihvate naše standarde privatnosti i zaštite podataka.

Tokom 2023. nisu zabeleženi slučajevi povrede privatnosti klijenata i žalbe u vezi s gubitkom ličnih podataka o klijentima.

Zadovoljstvo klijenata

Zadovoljstvo klijenata, kao ključan uslov njihove lojalnosti, za nas je suštinski važna oblast koja utiče na dugoročni uspeh Banke. Zadovoljstvo klijenata zavisi pre svega od njihovog iskustva u svakodnevnom interakcijama sa Bankom, te stoga sveobuhvatno pristupamo ovoj temi, usklađujući sve procese, politike, tehnologije i veštine naših zaposlenih sa potrebama klijenata.

Na nivou Erste Grupe, usvojen je „CX“ okvir za pristup klijentskom iskustvu, koji obuhvata dizajn procesa, elemente korporativnog upravljanja i sve druge oblasti od značaja za strategiju unapređenja klijentskog iskustva.

Erste Grupa svake godine sprovodi strateška istraživanja tržišta sa ciljem utvrđivanja svoje tržišne pozicije, mereno po zadovoljstvu klijenata. Fokus je na tri glavna segmenta klijenata: stanovništvo (fizička lica), mala preduzeća/preduzetnici i srednja i velika preduzeća (pravna lica).

Na osnovu nalaza istraživanja računa se Customer Experience Index (CXI), kao mera zadovoljstva klijenata Erste Banke u odnosu na klijente drugih banaka u Srbiji. CXI indeks je deo bonus modela za menadžment Banke (članove Izvršnog odbora, L2 i L3 menadžere). Uvođenjem novog informacionog sistema i novih e-bank

aplikacija u 2023. godini Erste Banka je postavila osnovu za znatna unapređenja zadovoljstva klijenata u narednom periodu. Period stabilizacije sistema, koji je trajao tri meseca nakon uvođenja (maj-jul 2023), uticao je da pristup našim proizvodima i uslugama bude otežan klijentima, ali uprkos tome, Erste Banka je godinu završila sa pozitivnom razlikom u CXI indeksu od +3,3 u odnosu na prosek tri najbolja konkurenta u segmentu stanovništva. Negativni uticaj promene bio je nešto izraženiji na segmentima malih preduzeća i preduzetnika, i srednjih preduzeća.

Digitalno bankarstvo

U 2023. godini pokrenuli smo više digitalnih inicijativa usmerenih na povećanje zadovoljstva klijenata, posebno mladih, kao što su, na primer, projekat uvođenja Apple pay/Google Pay usluga, optimizacija kartičnog portfolija i unapređenje samouslužnih zona.

Uvođenje inovativne digitalne platforme „George“, razvijene u Erste Grupi, pokrenuto je tokom 2023. i u Erste Banci u Srbiji. George je digitalna platforma koja stavlja klijente u centar aktivnosti i uz sjajan dizajn i jednostavnost korišćenja omogućava im da kupuju proizvode na klik, upravljaju svojim finansijama, plaćaju na inovativan i lak način i da, pomoću raznih alata, dobijaju savet kako da unaprede i poboljšaju svoje finansijsko zdravlje. Očekuje se da platforma George klijentima bude predstavljena u četvrtom kvartalu 2025. godine.

Stupanjem na snagu Zakona o elektronskom fakturisanju, upravljanje elektronskim fakturama postalo je osnova poslovanja svih pravnih lica. Prepoznavši važnost brzih i efikasnih rešenja u ovoj oblasti, Erste Banka uvela je uslugu eFactoringa putem aplikacije ePismoša. Od sada sva pravna lica – klijenti Banke mogu koristiti ovu finansijsku uslugu koja omogućava otkup potraživanja elektronskom razmenom dokumentacije, pružajući efikasnost i sigurnost u ovom ključnom procesu poslovanja. Benefiti su brojni i za korisnike i za Banku – za realizaciju nije potreban nijedan papir i ceo proces se odvija potpuno digitalno, a u skladu sa zakonskom regulativom. Ovakvim pristupom drastično smanjujemo vreme za realizaciju, značajno štedimo novac i doprinosimo poboljšanju finansijskog zdravlja naših klijenata.

Odgovorna komunikacija

Važni su nam razumljivost i transparentnost svih informacija o proizvodima i uslugama koje pružamo.

Da bismo to obezbedili:

- kontinuirano informišemo klijente kroz odgovarajuće kanale o proizvodima i uslugama iz naše ponude koji na najbolji način zadovoljavaju njihove trenutne potrebe;
- pružamo transparentne informacije o cenama i naknadama;



- podržavamo i ulažemo u finansijsku pismenost svojih klijenata (detaljnije o inicijativama za poboljšanje finansijske pismenosti pročitajte u poglavlju „Finansijska inkluzija i edukacija“).

Informacije o proizvodima i uslugama pružaju se klijentima u skladu sa odredbama Odluke o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga Narodne Banke Srbije:

- 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.

Ovi podaci se odnose na sve depozitne i kreditne proizvode za stanovništvo, koji su među najzastupljenijim proizvodima Banke. Kada su u pitanju pravna lica, informacije se daju na sastancima s klijentima.

Kada je reč o marketinškim kampanjama, naš Kodeks poslovnog ponašanja propisuje da se one moraju zasnivati na opštem poštovanju i ne smeju sadržati slike ili poruke koje su uvredljive ili neprikladne. Uz to, naši marketinški materijali jasni su, izbalansirani, verodostojni i ne dovode u zabludu.

Prigovore u vezi sa bilo kojom od navedenih tema, klijenti Erste Banci mogu uputiti na sledeće načine:

1. U filijalama Erste Banke popunjavanjem formulara „Važno nam je vaše mišljenje“ odnosno Obrasca za zaštitu prava u vezi sa podacima o ličnosti.

2. Mejlom na sledeće adrese:

zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs

zalbe.preduzeca@erstebank.rs

dpo@erstebank.rs

(mejl za prigovore u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti a prijem je validan isključivo sa mejl adrese koju je klijent prijavio Banci kao kanal komunikacije)

3. Poštom na adresu:

Erste Bank a. d. Novi Sad

Direkcija Marketinga / Sektor marketinga i komunikacija
Milutina Milankovića 3a; 11070 Novi Beograd

Informacija o kanalima komunikacije dostupna je klijentima na veb-sajtu Banke.

Sistem upravljanja žalbama Erste Banke uključuje Proceduru za upravljanje prigovorima i reklamacijama, Proceduru – proces podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja, i uputstvo za aplikaciju Repozza, zahvaljujući kojoj se svi prigovori klijenata, kao i njihove pohvale i sugestije objedinjuju na jednom mestu, odakle se brže procesuiraju prema nadležnim delovima Banke. Nakon evidentiranja žalbe, nadležne službe proveravaju sve klijentove navode i, nakon svih provera, klijentu se prosleđuje odgovor.

U toku 2023. godine Erste Banka nije zabeležila nijedan slučaj nepridržavanja propisa u vezi sa adekvatnim informisanjem klijenata o proizvodima i uslugama, što je utvrđeno detaljnim uviđom u aplikativni sistem rešavanja prigovora i reklamacija.

Finansijska inkluzija i edukacija

U Erste Banci verujemo da su preduslovi za finansijski zdravo društvo i njegov održivi razvoj socijalna i ekonomska inkluzija, uklanjanje barijera i unapređenje pristupa finansijskim proizvodima i uslugama za sve građane i građanke bez obzira na njihovo poreklo, status, stepen stručne spremlje i vrstu obrazovanja, strukturu zaposlenja i dr., uz napomenu da je diskriminacija po bilo kojoj osnovi strogo zabranjena. Takođe, Banka jasno definiše okvire, pravila, pravac delovanja, kao i željene ciljeve u skladu sa ESG agendom i sve intenzivnije od svojih klijenata, partnera i dobavljača traži njihovo poštovanje, uz napomenu da je spremna da deli znanja, iskustva kako bismo svi zajedno bolje razumeli izazove na najbolji način i snažnije delovali u pravcu ostvarenja ESG ciljeva.

Posebno smo fokusirani na inovacije u razvoju preduzetništva koje smatramo stubom ekonomskog rasta i društvenog prosperiteta. Strateški smo usmereni i na podršku razvoju socijalnog preduzetništva u Srbiji, kao jednog od održivih vidova rešavanja društvenih izazova, a pored kreiranja inkluzivnih programa i finansijskih proizvoda i usluga, nastojimo i da unapređenjem finansijske pismenosti građana stvorimo preduslove za bolju ekonomsku održivost čitavog društva.

Socijalno bankarstvo

Socijalno bankarstvo je počelo kao inicijativa i program Erste Grupe za unapređenje finansijske stabilnosti i prosperiteta u našem regionu, a s vremenom je preraslo u redovnu poslovnu liniju sa svojim proizvodima i uslugama sa ciljem podrške razvoju socijalne ekonomije i preduzetništva. Pružamo bankarske usluge i proizvode ljudima, organizacijama, malim biznisima i onima koji

Naš pristup socijalnom bankarstvu

Negujemo početnike u poslovanju



PUTEM

- Kredita za likvidnost
- Investicionih kredita
- Revolving kredita
- Dozvoljenog prekoračenja računa
- Kreditnih kartica

ORGANIZUJEMO

- Poslovne treninge
- Mentorske sesije

u cilju stvaranja i očuvanja radnih mesta

Podržavamo male poljoprivrednike („Naše Selo“)



PUTEM

- Kredita za likvidnost
- Investicionih kredita

ORGANIZUJEMO

- Mentorske sesije
- Radionice

u cilju unapređenja proizvodnje i blagostanja

Osnajujemo socijalna preduzeća i udruženja građana



PUTEM

- Bridging kredita
- Kredita za likvidnost
- Investicionih kredita
- Revolving kredita
- Okvirnog višenamenskog limita
- Kreditnih kartica

ORGANIZUJEMO

- Treninge/obuke
- Networking događaje

u cilju unapređenja društvene misije

su tek na početku preduzetničke priče, a koje konvencionalne banke veoma često ne smatraju atraktivnim klijentima, zbog čega im i ne obezbeđuju njima prilagođenu finansijsku podršku. Cilj kojem težimo kroz rad našeg tima socijalnog bankarstva jeste da pomognemo poboljšanju finansijske stabilnosti naših klijenata, dodatno podržimo region u dostizanju svog potencijala za rast – na sistematski i održiv način.

Erste bazar ženskog preduzetništva #verujusebe

U decembru 2023. godine, Erste Banka je organizovala prvi bazar ženskog preduzetništva #verujusebe u Botaničkoj bašti „Jevremovac“ u Beogradu. Na bazaru su učestvovale klijentkinje Banke, žene preduzetnice, koje su nedavno pokrenule svoje biznise, žene koje vode socijalna preduzeća i radne centre organizacija koje se bave socijalnim i ekonomskim osnaživanjem i inkluzijom žena (koje su bile žrtve nasilja, osoba sa invaliditetom i mladima bez roditeljskog staranja).

U pretprazničnoj atmosferi, velikom broju posetilaca predstavilo se 11 preduzeća i organizacija: Somborske šnajderke, Centar „Zvezda“, Poslastičarnica „Šuma“, Chocollama, Naša kuća, ekoBag, Škola „Milan Petrović“, Dragin kulen i kobasica, Avlija Bogatić, Atina, Bioldea sapuni, sa širokom ponudom različitih proizvoda – od domaćih suhomesnatih proizvoda, organskih slatkiša i kolača, preko kozmetike od prirodnih sastojaka, garderobe, ručno šivenih lutaka za decu, do prazničnih ikebana i ukrasa. Pored kompletne organizacije događaja, Banka je svim učesnicama obezbedila i značajnu vidljivost preko sopstvenih kanala komunikacije, omogućivši im da svoje proizvode i inspirativne priče predstavljaju široj javnosti.

Tim socijalnog bankarstva usmeren je na pružanje podrške početnicima u poslovanju za pokretanje biznisa i stvaranje radnih mesta, socijalnim preduzećima i organizacijama civilnog društva, u smislu podizanja njihovih poslovnih kapaciteta i jačanju njihovog pozitivnog uticaja na društvo. Da bismo dali šansu našim klijentima da poboljšaju svoju ekonomsku situaciju, nudimo bankarske proizvode poput tekućih i štednih računa, proizvode osiguranja i finansiranje pokretanja i razvoja njihovih poslovnih ideja. Davanjem namenskih kredita pomažemo našim klijentima da pokrenu preduzeće, finansiraju renoviranje svojih kuća, steknu više obrazovanje, povećaju svoju mobilnost i dobiju pravo na zdravstvenu zaštitu.

Važno je istaći da naše proizvode kombinujemo sa obukama iz oblasti finansijske edukacije, kao i poslovnim obukama da bismo pomogli klijentima da donesu dobre finansijske odluke. Da bismo obezbedili dugoročni uspeh, imamo stalan mentorski program za podršku savladavanju finansijskih i poslovnih izazova.

Naše socijalno bankarstvo doprinosi razvoju finansijske pismenosti preko nekoliko elemenata:

- Onlajn edukativna platforma usmerena je na pomoć u izradi biznis plana. Platforma kombinuje više savremenih tipova sadržaja: prezentacije, video-sadržaje, kolaboracije i sl. kako bi omogućila korisnicima da na njima najprihvatljiviji način steknu potrebna znanja;
- Oflajn radionice definisane po meri i potrebama korisnika programa sa ciljem podizanja njihovih biznis kapaciteta i to u više gradova u Srbiji kako bi pristup bio omogućen što većem broju korisnika;

Socijalno bankarstvo (2017 - 2023) Erste banka Srbija

575

Finansiranih
klijenata

7.500

Klijenata koji su dobili
edukativnu/mentorsku
podršku

6.300.000 EUR

Plasiranih kredita



- Jednogodišnja mentorska podrška na koju svaki korisnik programa ima pravo. Mentori su iskusni preduzetnici iz raznih industrija koji svojim znanjem i iskustvom pomažu novim preduzetnicima da svoje biznise podignu na viši nivo.

Samo u 2023. godini preko programa „Korak po korak“ Erste Banka je kreditno podržala 84 početnika u poslovanju startapova i tri organizacije civilnog društva u ukupnom volumenu od 122.566.816 RSD. Startap klijentima, korisnicima programa, obezbedili smo 306 sati mentorske i edukativne podrške, dok su subjekti socijalne ekonomije i organizacije civilnog društva imali još 100 sati dodatne mentorske i edukativne podrške za podizanje svojih znanja i kapaciteta.

Prethodnu godinu su obeležila dva događaja koja su omogućila dijalog sa predstavnicima socijalne ekonomije i organizacija civilnog društva kako bismo saznali i bolje razumeli njihove potrebe i prezentovali sve pogodnosti učešća u našem programu. Ponosni smo što smo prepoznati kao relevantan partner za unapređenje finansijske stabilnosti članova našeg društva i što smo tokom ove kalendarske godine učestvovali na 11 treninga, radionica i edukacija organizovanih od partnerskih organizacija.

Finansijska pismenost

Finansijska pismenost je jedna od najvažnijih veština 21. veka i veliki izazov današnjeg društva. Nedovoljno finansijski pismeni građani ne mogu da ostvare svoj pun potencijal, finansijski su ranjivi i bez pristupa poslovima koji mogu da obezbede

finansijsku stabilnost i prosperitet. Oni koji nemaju pristup finansijskim uslugama i edukaciji često su isključeni iz ekonomskog i društvenog života. Finansijska pismenost doprinosi i unapređuje finansijsku dobrobit pojedinca i društva, podstiče razvoj preduzetništva i omogućava mikrofinansiranje i aktivno učešće u različitim finansijskim kontekstima, što doprinosi smanjenju rizika od siromaštva i ekonomskom rastu, finansijskoj i društvenoj inkluziji i stabilnosti.

Kao finansijska institucija, mi vidimo svoju odgovornost, obavezu i iskrenu želju da pružimo podršku, poddelimo znanje i iskustvo, damo savet i osnažimo najširu javnost (građane svih uzrasta i početnike u poslu) na polju finansijske edukacije. Banka je i u 2023. godini nastavila sa realizacijom svog kompleksnog i sveobuhvatnog programa – #ErsteZnali, koji čine:

- #ErsteZnali, edukativna onlajn platforma dostupna svima;
- radionice i događaji na temu upravljanja finansijama i razvoja preduzetništva, sa posebnim fokusom na mlade i žene;
- mentorska i savetodavna podrška za početnike u poslu i buduće preduzetnike;
- poseban deo programa namenjen najmlađima sa ciljem pružanja celokupne podrške za finansijsko opismenjavanje kroz sve tačke razvoja i obrazovanja.

Platforma za finansijsku edukaciju #ErsteZnali (<https://erste-znali.rs/>) imala je i u toku 2023. godine 6.000 registrovanih korisnika i veliki broj poseta, a testovi koje korisnici platforme rade pokazuju napredak svih koji su pristupili edukaciji u proseku za oko 70%. Na radionicama i događajima upravljanja finansijama, u ovoj godini bilo je oko 480 učesnika. Evaluacije nakon radionica i

dogadaja pokazuju da učesnici značajno unapređuju svoje znanje i veštine i da su podigli nivo svoje finansijske pismenosti.

„Škola novca za osnovca“ je četvorogodišnji pilot-projekat koji je Erste Banka pokrenula u partnerstvu sa Ministarstvom prosvete Republike Srbije. S obzirom na to da se finansijska pismenost smatra jednom od osnovnih životnih veština u savremenom društvu, cilj projekta je da se sa edukacijom u ovoj oblasti započne još u osnovnoškolskom uzrastu. Do sada je u program uključeno 200 škola iz cele Srbije, pripremljen je plan i program nastave u osnovnim školama prema starosnim uzrastima, i organizovana obuka 350 nastavnika i učitelja.

U novembru 2023. održana je druga godišnja stručna konferencija na kojoj su predstavljeni dosadašnji rezultati, kao i najbolji primeri iz prakse koja se sprovodi u školama širom Srbije, uz učešće više od 150 prosvetnih radnika, nastavnika, učitelja i direktora škola, predstavnika Ministarstva prosvete, Zavoda za unapređivanje obrazovanja i vaspitanja i Zavoda za vrednovanje kvaliteta obrazovanja i vaspitanja. Više od 50 škola javilo se na poziv Ministarstva prosvete da predstavljaju svoj rad u okviru projekta „Škola novca za osnovca“, a od pristiglih materijala izabrano je 10 najkreativnijih i najzanimljivijih načina da se osnovcima približi svet finansija. Svoje primere dobre prakse na konferenciji su predstavile osnovne škole: „Mićo Matović“ iz Katića kod Ivanjice, „Sonja Marinković“ iz Zrenjanina, „Vuk Karadžić“ iz Čuprije, „Dušan Danilović“ iz Radljeva kod Valjeva, „Milivoje Borović“ iz Mačkata kod Užica, „Karadžić“ iz Rače kod Kragujevca i „Prvi maj“ iz Trupala kod Niša. Nakon toga je održana panel diskusija na kojoj su nastavnici mogli da razmene dosadašnja iskustva i ukažu na mogućnosti daljeg unapređenja nastave.

Edukativna aplikacija/igrice „Čuvari Zmajevog blaga“, dostupna svima preko mobilnih telefona i tableta, za decu uzrasta od 7 do 10 godina je u 2023. godini zabeležila oko 10.000 korisnika. „Deca odrastaju u sve složenijem finansijskom svetu i važno je da im svi pružimo podršku – od roditelja, preko nastavnika, do finansijskih institucija. Kada uspešno savladaju osnovne principe štednje, ulaganja i upravljanja dugom, lakše će im biti da kasnije 'plivaju' kroz svet novca i finansijskih proizvoda, koji se dolaskom novih tehnologija neprestano usložnjava. Iskustvo nam pokazuje da osnovci neke pojmove iz sveta novca još lakše usvajaju kroz igru, i upravo zato smo, između ostalog, napravili edukativnu mobilnu igricu 'Čuvari Zmajevog blaga', koja je do sada preuzeta više od 50 hiljada puta“, ističe Marija Mutić, menadžerka za finansijsku edukaciju i društveno odgovorno poslovanje Erste Banke. Ova igrice je nastala na osnovu prethodno izdate knjige, a zatim je napravljena i istovremena dečija predstava.

Društvo matematičara Srbije, uz podršku Erste Banke, sprovelo je konkurs „Finansijska pismenost – digitalni izazov“, za talentovane srednjoškolce iz cele Srbije koji su osmislili inovativna digitalna rešenja u oblasti finansijskog obrazovanja. Na konkurs se prijavilo više od 100 škola, a pobednički projekti ističu se ne samo po kvalitetu već i po primeni i razvoju digitalnih kompetencija i korišćenju matematičkog i informatičkog znanja. Svoje primere kreativnih rešenja u oblasti finansijske edukacije na temu budžetiranja, štednje, investicija i kredita ovom prilikom predstavili su učenici srednjih škola: gimnazije „Josif Pančić“ iz Bajine Bašte, ekonomske srednje škole „Bosa Milićević“ iz Subotice, Dvanaeste beogradske gimnazije iz Beograda, gimnazije „Tutin“ iz Tutina, gimnazije „Sava Šumanović“ iz Šida, Računarske gimnazije iz Beograda, gimnazije „Nikola Tesla“ iz Budimpešte,

Konferencija o finansijskoj edukaciji “Money Meetup”

Povodom Svetske nedelje novca, u organizaciji Centra za finansijsku edukaciju i osnaživanje (CEFIN) i uz podršku Erste Banke, održana je konferencija Money Meetup. Ovaj događaj, već četvrtu godinu zaredom, posvećen je finansijskoj edukaciji. Panelisti su ovom prilikom, u okviru tri edukativne diskusije, govorili o tome šta je finansijsko zdravlje, zašto je važno i na koji način možemo da unapredimo svoje upravljanje finansijama. U fokusu je bila i tema investiranja – kada je pravo vreme za kupovinu nekretnina, kao i kakvo je trgovanje na berzi, o kojoj su govorili Nikola Đogatović, izvršni direktor za komercijalne usluge kompanije Novaston i dr Rade Rakočević, berzanski stručnjak i osnivač društva za investiranje Senzal Capital.

U okviru prve panel diskusije, posvećene finansijskom zdravlju, sa Marijom Mutić, menadžerkom za društveno odgovorno poslovanje i finansijsku edukaciju Erste Banke, razgovarale su Tatjana Manojlović, direktorka Sektora za ritejl klijente Erste Banke i Karolina Herbut, finansijska savetnica i predsednica CEFIN-a. Govoreći o tome kako da procenimo da li smo finansijski „ranjivi“, one su ukazale na najčešće izazove na putu do finansijskog zdravlja i izdvojile nekoliko saveta o tome kako da ih prevaziđemo.

Svetska nedelja novca se, na inicijativu Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD) i Međunarodnog pokreta za finansijsku edukaciju dece i omladine (CYFI), obeležava svake godine u celom svetu. Cilj obeležavanja jeste da se najmlađa populacija i opšta javnost upoznaju sa osnovnim pojmovima iz oblasti finansija kroz odgovarajuća predavanja i druge aktivnosti edukativnog karaktera.



tehničke škole „Prota Stevan Dimitrijević“ iz Aleksinca i „Valjevske gimnazije“ iz Valjeva.

Pored proglašenja pobjednika konkursa, predstavljena je i interaktivna edukativna Platforma Društva matematičara Srbije, namenjena integraciji finansijske pismenosti u redovni nastavni plan i program predmeta Matematika za srednjoškolarce. Cilj Platforme je da učenicima pruži neophodne resurse za efikasno savladavanje veštine kritičkog mišljenja tokom procesa učenja. S tom idejom, autorski tim razvio je 12 oblasti koje obuhvataju teorijske sadržaje, mnoštvo urađenih zadataka i video materijale, koje nastavnici mogu s lakoćom da uključe u svoj nastavni proces.

Banka je za programe finansijske edukacije i opismenjavanja samo u 2023. godini izdvojila dodatno nešto više od devet miliona RSD.

Podrška lokalnoj zajednici

Erste Banka nastoji da bude podrška u stvaranju uslova za što kvalitetniji život u svim zajednicama u kojima je prisutna. S obzirom na to da smo svi mi kao organizacije, ali i kao pojedinci, deo šireg okruženja u kojem ne možemo napredovati bez napretka ljudi i organizacija oko nas, strateški smo fokusirani na razvoj i promociju korporativne i individualne filantropije u Srbiji. Banka strateški podržava organizacije i institucije, programe i inicijative u sledećim oblastima:

- kultura i umetnost,
- popularizacija nauke,
- preduzetništvo,
- finansijsko opismenjavanje i inkluzija
- sport.

Upite za sponzorstva i donacije zainteresovani šalju na imejl adrese sponzorstva@erstebank.rs i dop@erstebank.rs. Inicijalni pregled upita vrši odgovorna osoba za ulaganje u zajednicu, a konačne odluke o podršci donosi direktor Sektora marketinga i komunikacija, zajedno sa Izvršnim odborom. Banka ima pravilo da na svaki upit za podršku odgovori. Odluke o sponzorstvima i donacijama donose se i u skladu sa specifičnim kriterijumima i raspoloživim budžetom za datu godinu. Samo u 2023. godini Banka je kroz program sponzorstava i donacija podržala preko 50 projekata i programa sa više od 15,5 miliona RSD.

VEĆE DONACIJE I SPONZORSTVA ZA 2023.

Kultura i umetnost

- Fondacija Novi Sad – Evropska prestonica kulture: KORZO, Novi Sad
- Udruženje klasičnih gitarista Srbije: XXIV Guitar Art Festival, Beograd
- Beogradski festival igre: 20. Beogradski festival igre, Beograd
- Kreativno afirmativna organizacija Parnas: Filmski festival „Uhvati film“, Novi Sad
- Međunarodni centar književnosti za decu „Zmajevе dečje igre“, Novi Sad
- Zadužbina „Momčilo Momo Kapor“: Nagrada „Momo Kapor“ za doprinos književnosti i likovnom stvaralaštvu
- Beogradski Internacionalni Teatarski Festival, 53. Izdanje BITEF-a, Beograd
- Beogradska filharmonija, obeležavanje 100 godina Beogradske filharmonije, Beograd

Edukacija i popularizacija nauke

- Udruženje za promociju društvene odgovornosti: Učim+Znam=Vredim, Novi Sad
- Udruženje poslovnih žena Srbije: Međunarodni dan devojčica u IKT sektoru, Beograd
- UG Fenomen: Festival nauke, Beograd
- Zavod za unapređenje obrazovanja i vaspitanja: „Škola novca za osnovca“, Beograd
- Nagrade najboljim studentima umetničkih fakulteta: Rektorati Beograda, Novog Sada, Niša, Prištine i Kragujevca

Preduzetništvo i coworking

- Biznis na štiklama: godišnja konferencija Biznis na štiklama, Novi Sad
- OIE Srbija: Konferencija Obnovljivi izvori energije, Beograd
- UG Razlivalište: Social Impact Award Serbia, Smederevo

- UG Razlivalište: Social Impact Award Samit 2023, Novi Sad
- Best Brand Friendly: Biznis Forum – IZAZOVI 2024, Novi Sad

Zajednica

- Srpski filantropski forum: Humanitarna bašta, Sbija
- „ATINA“ Udruženje građana za borbu protiv trgovine ljudima i svih oblika nasilja nad ženama, Beograd
- Svrtište za decu Novi Sad, Novi Sad
- Svrtište za decu: Centar za integraciju mladih, Beograd

Erste Bank #verujusebe nagrade za mlade talente

U oktobru 2023. potpisan je Protokol o saradnji između Univerziteta umetnosti u Beogradu, Akademije umetnosti Univerziteta u Novom Sadu, Filološko-umetničkog fakulteta Univerziteta u Kragujevcu, Fakulteta umetnosti Univerziteta u Nišu, i Fakulteta umetnosti Univerziteta u Prištini sa privremenim sedištem u Kosovskoj Mitrovici, sa jedne i Erste Banke Srbija sa druge strane. Potpisivanje ovog Protokola označava početak trogodišnjeg partnerstva, a inicijativa ima za cilj promovisanje i nagrađivanje najboljih studenata umetničkih fakulteta, pod sloganom „Veruj u sebe!“. U naredne tri godine, najbolji studenti koji su završili studije i ostvarili najbolje rezultate – prosek ocena i vanredna dostignuća kojim su se istakli u okvirima fakulteta, domaće i inostrane javnosti – biće nagrađeni novčanim nagradama.

„Naše višedecenijsko ulaganje u programe, projekte i inicijative u oblasti kulture i umetnosti potpisivanjem Protokola o saradnji sa institucijama koje obrazuju buduće umetnike i radnike u kulturi dobija jednu novu dimenziju, novu vrednost. Verujemo u mlade ljude i radujemo se što ćemo biti u prilici ne samo da nagradimo, već i svim srcem podržimo talenat, izvrsnost, ali i marljiv trud i rad budućih nosilaca kulture i umetnosti u našoj zemlji“, izjavila je ovom prilikom Aleksandra Kosanović Strizak, direktorka Sektora marketinga i komunikacija u Erste Banci.

Na svečanosti organizovanoj na kraju 2023. godine u Rektoratu Univerziteta umetnosti najboljim studentima i studentkinjama umetničkih fakulteta u Srbiji uručene su prve nagrade #verujusebe, ustanovljene potpisanim Protokolom o saradnji. Nagrade su uručene najboljim studentima Univerziteta umetnosti u Beogradu, Akademije umetnosti Univerziteta u Novom Sadu, Filološko-umetničkog fakulteta Univerziteta u Kragujevcu, Fakulteta umetnosti Univerziteta u Nišu i Fakulteta umetnosti Univerziteta u Prištini sa privremenim sedištem u Kosovskoj Mitrovici. Ukupno je dodeljeno deset nagrada, a ovogodišnji laureati su: Marija Mijušković, Bojan



Zavišin, Sofija Pavković i Irina Pejoska iz Beograda, Andrijana Pantić, Ognjen Mićović i Sonja Knežić iz Novog Sada, Boško Tujković iz Kragujevca, Aleksa Spasić iz Niša i Ognjen Milenković iz Prištine.

Pod istoimenim sloganom #verujusebe dodeljene su i tri nagrade mladim, talentovanim i perspektivnim gitaristima koje je okupio i predstavio široj publici, ljubiteljima gitare i kvalitetnog zvuka ovogodišnji Guitar Art Festival. Tako su novčanim nagradama i statuetama nagrađeni Vuk Vakajlović i Uroš Jačević, kao i Aleksa Danić koji je proglašen za jednog od najvećih #fingerstyle talenata a na festivalu je zasvirao na sceni sa čuvenim gitaristom Tomijem Emanuelom (Tommy Emmanuel).

Erste volonteri u akciji uređenja Andrevlja na Fruškoj gori

Erste Banka Srbija i Klub Erste volontera već 15 godina organizuju i podržavaju velike volonterske akcije na uređenju različitih lokaliteta u Srbiji, kojima pomažu zajednicu.

Erste volonteri su 15. rođendan od svoje prve akcije proslavili radno, uređujući Andrevlje, jedno od najpoznatijih izletišta Nacionalnog parka Fruška gora. Akcija, koja je bila najmasovnija do sada, organizovana je u saradnji sa tradicionalnim partnerima, Arhus centrom iz Novog Sada i Volonterskim servisom mreže Zelena stolica, dok je ovoga puta domaćin akcije bio Nacionalni park Fruška gora.

Nagrada #verujusebe u okviru Beogradskog festivala igre

Šesnaestogodišnja Lucija Grdović, baletska zvezda u usponu, ovogodišnja je dobitnica nagrade #verujusebe, koju u okviru Beogradskog festivala igre po četvrti put dodeljuju Festival i Erste Banka. Na svečanoj dodeli u prostorijama Nacionalne fondacije za umetničku igru, statuete i novčani deo nagrade u iznosu od 120 hiljada dinara uručile su joj Aleksandra Kosanović Strizak, direktorka Sektora marketinga i komunikacija Erste Banke, i Aja Jung, direktorka Nacionalne fondacije za umetničku igru i osnivačica, direktorka i selektorka Beogradskog festivala igre.

Mlada laureatkinja, odlična učenica Treće beogradske gimnazije, balet je zavolela jako rano upravo na ovom festivalu. Iza nje su godine školovanja u školi igre Ašhen Ataljanc, baletskoj školi „Lujo Davičo“, studiju igre Ane Pflug i baletskoj školi Nacionalne fondacije za umetničku igru. Sopstvenom voljom i radom stigla je do vrednih stipendija u Austriji, Izraelu i Grčkoj i učešća na međunarodnim baletskim takmičenjima. U Italiji je prošle godine na takmičenju u Fazanu (XIII Concorso Nazionale di Danza) osvojila drugo mesto u kategoriji klasičnog baleta.

Zahvalivši na nagradi, Lucija je naglasila da je balet naučio mnogim stvarima, pre svega disciplini kao uslovu bilo kakvog napretka. „Kroz balet se uči i strpljenje, jer baletski život podrazumeva i dane kada vam ne ide baš najbolje. U tom smislu je jako važno da se ne gubi vera u sebe. Mislim da ako ne verujemo u sebe, ne mogu nam pomoći ni pohvale ni komplimenti celog sveta. Ova nagrada mi govori da i drugi veruju u mene i na tome sam veoma zahvalna“, istakla je laureatkinja.

Andrevlje je zablistalo novim sjajem zahvaljujući vrednim rukama preko 300 volontera iz Erste Banke i predstavnika partnerskih organizacija, kojima je pomagalo preko stotinu dece različitog uzrasta. Obeležene su i očišćene planinarske staze ukupne dužine 5 kilometara, sa kojih je sakupljeno 80 džakova smeća, postavljena je nova info tabla, kao i 10 novih šumskih odmorišta sa po dve klupe i jednim stolom. Mali volonteri su posebno brinuli o životinjskom svetu, pa su tako postavili 20 kućica za ptice, a od recikliranih materijala napravili isto toliko hranilica koje su napunili semenkama i okačili uz pomoć edukatora. Kroz igru deca su učila o biljnom i životinjskom svetu Fruške gore zahvaljujući partnerima iz Nacionalnog parka.

„Ovo je bio pravi način da proslavimo 15. rođendan našeg Erste kluba volontera, da još jednom zajedničkim snagama, vrednim rukama, uz velike osmehe dokažemo da zajedno možemo više. Posebno sam ponosna na činjenicu da zaposleni kao roditelji, bake i deke, tetke, stričevi, dovode svoje mališane da uče i rade sa njima. Na ovaj način širimo svest o empatiji, humanizmu, volonterizmu.

Za nas kao kompaniju je od izuzetne važnosti da služimo zajednici kojoj pripadamo, ali i da inspirišemo i motivišemo ostale da nam se pridruže u naporima usmerenim na rešavanje važnih ekoloških pitanja. Želim da zahvalim našim tradicionalnim partnerima, Arhus centru iz Novog Sada, jer bez njih ovako kvalitetne akcije ne bi bile moguće. Takođe želim da zahvalim domaćinima iz Nacionalnog parka Fruška gora koji su nas ne samo lepo dočekali već i vredno radili sa nama. Još jednom smo zajedno dokazali da je sinergija temelj za dobre stvari i zdravo društvo“, istakla je Sonja Konakov Svirčev, menadžerka za društveno odgovorno poslovanje, diverzitet i inkluziju u Erste Banci.

„Sa Klubom Erste volontera imamo višegodišnje partnerstvo. To su ljudi koji volontiraju iz srca, čine dobro, pomažu drugima i ulažu ogroman trud da doprinesu promenama i boljitku za sve nas. Zahvalni smo Erste Banci Srbija i Nacionalnom parku Fruška gora na ovoj lepoj saradnji“, izjavila je Darija Šajin, koordinatorka volonterskih akcija u Arhus centru Novi Sad.





IZJAVA O KORIŠĆENJU STANDARDA

KORIŠĆENI GRI 1

KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM

DATUM OBJAVLJIVANJA IZVEŠTAJA

Erste Banka izvestila je o informacijama navedenim u GRI indeksu za period 1. 1. 2023. – 31. 12. 2023. uz korišćenje (with reference) GRI Standarda.

Ciklus izveštavanja: jednogodišnji

GRI 1: Foundation 2021



Sonja Konakov Svirčev
menadžerka za društveno
odgovorno poslovanje,
diverzitet i inkluziju
sonja.konakov.svircev@erstebank.rs

20.06.2024.

GRI STANDARD	STAVKA	STRANA	PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA
OPŠTI PODACI			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 OSNOVNI PODACI O KOMPANIJI	8, 10	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-2 ENTITETI UKLJUČENI U IZVEŠTAJ O ODRŽIVOSTI	12, 52	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-3 PERIOD I DINAMIKA IZVEŠTAVANJA, KONTAKT OSOBA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	52	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-4 KOREKCIJE PODATAKA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-5 EKSTERNA VERIFIKACIJA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6 AKTIVNOSTI, LANAC VREDNOSTI I DRUGI POSLOVNI ODNOSI	10-12	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-7 ZAPOSLENI	36	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-8 DRUGI RADNICI	36	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9 STRUKTURA I SASTAV ORGANA UPRAVLJANJA	17-18	Cilj 16

GRI 2: General Disclosures 2021	2-10 IMENOVANJE I IZBOR NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	17-18	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 PREDSEDAVAJUĆI NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	18	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-12 ULOGA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA U NADZORU NAD UPRAVLJANJEM UTICAJIMA	15	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-13 DELEGIRANJE ODGOVORNOSTI ZA UPRAVLJANJE UTICAJIMA	15	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-15 SUKOB INTERESA	22	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-18 EVALUACIJA UČINKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	22	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-19 POLITIKA NAKNADA	22	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-20 PROCES ZA ODREĐIVANJE NAKNADA	22	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22 IZJAVA O STRATEGIJI ODRŽIVOG RAZVOJA	6	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-23 USVOJENE POLITIKE – POSLOVNA ETIKA I LJUDSKA PRAVA	17	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-26 MEHANIZMI ZA SAVETOVANJE I POKRETANJE PITANJA PRIMENE	17, 26	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-27 USKLAĐENOST SA ZAKONIMA I PROPISIMA	26	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-28 ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	14	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29 PRISTUP UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA	15-16	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-30 KOLEKTIVNI UGOVOR	34,36	Princip 3 Cilj 8
MATERIJALNE TEME			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 PROCES ZA ODREĐIVANJE MATERIJALNIH TEMA	14-15	
GRI 3: Material Topics 2021	3-2 LISTA MATERIJALNIH TEMA	14	
3-3 UPRAVLJANJE MATERIJALNIM TEMAMA			
GRI 3: Material Topics 2021	Finansirane emisije	31-32	
	Održivo finansiranje	31-33	
	Ekološki uticaj bankarskih operacija	29	
	Različitost i inkluzija	37-39	
	Zdravlje zaposlenih i ravnoteža između poslovnog i privatnog života	36-37,	
		39	
	Privlačenje i zadržavanje talenata	40	
	Bezbednost podataka	41	
	Zadovoljstvo klijenata	41-42	
	Finansijska inkluzija i jačanje kapaciteta	43-47	
	Poslovna etika	17, 26	
EKONOMSKI UČINAK			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 DIREKTNIA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	12	Ciljevi 2, 5, 7, 8, 9
PRAKSE NABAVKE			
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA	34	

ANTIKORUPCIJA

GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGNUTIH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	26	Princip 10 Cilj 16
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM PROCEDURAMA I POLITIKAMA	26-28	Princip 10 Cilj 16

ENERGIJA

GRI 302: Energy 2016	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE	30	Principi 7, 8 Ciljevi 7, 8, 12, 13
GRI 302: Energy 2016	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	30	Princip 9 Ciljevi 7, 8, 12, 13
GRI 302: Energy 2016	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE	30	Principi 8, 9 Ciljevi 7, 8, 12, 13

VODA

GRI 303: Water and effluents	303-5 POTROŠNJA VODE	30	Principi 7, 8 Ciljevi 6, 12
------------------------------	----------------------	----	--------------------------------

EMISIJE

GRI 305: Emissions 2016	305-1 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)	30	Principi 7, 8 Ciljevi 3, 12, 13, 15
GRI 305: Emissions 2016	305-2 INDIRECTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)	30	Principi 7, 8 Ciljevi 3, 12, 13, 15
GRI 305: Emissions 2016	305-4 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE	31	Princip 8 Ciljevi 13, 14, 15

OTPAD

GRI 306: Waste 2020	306-1 GENERISANJE OTPADA I ZNAČAJNI UTICAJI U VEZI SA OTPADOM	31	Princip 8 Ciljevi 3, 6, 12
GRI 306: Waste 2020	306-2 UPRAVLJANJE ZNAČAJNIM UTICAJIMA U VEZI SA OTPADOM	31	
GRI 306: Waste 2020	306-4 OTPAD PREUSMEREN OD ODLAGANJA	31	

EKOLOŠKA PROCENA DOBAVLJAČA

GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU	29	Princip 8
---	--	----	-----------

ZAPOŠLJAVANJE

GRI 401: Employment 2016	401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	36	Princip 6 Ciljevi 5, 8
GRI 401: Employment 2016	401-2 BENEFICIJE OSIGURANE ZAPOSLENIMA SA PUNIM RADNIM VREMENOM	36-37	Cilj 8
GRI 401: Employment 2016	401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO	37	Princip 6 Ciljevi 5, 8

BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU

GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-4 UČEŠĆE, SAVETOVANJE I KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENIMA U VEZI SA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU	39	Ciljevi 3, 8
--	---	----	--------------

GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 OBUKE O ZDRAVLJU I BEZBEDNOSTI NA RADU	39	Ciljevi 3, 8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9 POVREDE NA RADU	39	Ciljevi 3, 8
OBUKE I OBRAZOVANJE			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PO ZAPOSLENOM	40	Princip 6 Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-2 PROGRAMI ZA UNAPREĐENJE VEŠTINA ZAPOSLENIH I PROGRAMI PODRŠKE PRI PENZIONISANJU ILI PREKIDU RADNOG ODNOSA	40	Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I KARIJERNOG RAZVOJA	40	Princip 6 Ciljevi 5, 8
RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH	18, 36	
NEDISKRIMINACIJA			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 SLUČAJEVI DISKRIMINACIJE I PREDUZETE KOREKTIVNE MERE	39	
DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI, PROCENA UTICAJA I RAZVOJNI PROGRAMI	47-50	
G4 Sector Disclosures -Financial Services	FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA	41, 43-47	
PROCENA DOBAVLJAČA – UTICAJI NA DRUŠTVO			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 NOVI DOBAVLJAČI PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU U VEZI SA DRUŠTVENIM UTICAJIMA	34	Principi 2, 4, 5 Cilj 8
MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	43	Cilj 12
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	43	Cilj 16
PRIVATNOST KLIJENATA			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 OSNOVANE ŽALBE U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KLIJENATA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KLIJENTU	41	Cilj 16
PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA			
G4 Sector Disclosures -Financial Services	FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	45	Ciljevi 1, 8, 9, 10, 11
G4 Sector Disclosures -Financial Services	FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU KORIST ZA ŽIVOTNU SREDINU ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	32-33	





ERSTE

ERSTE

Sirius

Banka – to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2023. godinu

Glavni i odgovorni urednik Sonja Konakov Svirčev

Redakcija Marija Mutić, Tamara Simović, Ana Devetak, Zlata Lukić

Kontakti redakcije

dop@erstebank.rs

Erste Bank a.d. Novi Sad

Služba komunikacija

Bulevar oslobođenja 60

21000 Novi Sad

Partner Smart kolektiv

Lektura Marija Lazović

Dizajn Branislav Ninković

Naslovna strana Volonterska akcija Erste Banke, Andrevlje 2023.

Fotograf Dušan Petković



CIP – Katalogizacija u publikaciji
Biblioteka Mатице српске, Нови Сад

336.712(497.113 Novi Sad)

BANKA – to su ljudi! : izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2023. godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad ; glavni i odgovorni urednik Sonja Konakov Svirčev. – 2023– . – Novi Sad : Erste Bank, 2024– . – Ilustr. ; 28cm

Godišnje.

ISSN 2334-8585 = Banka to su ljudi

COBISS.SR-ID 277403655



