



# Izvještaj o održivosti

ZA 2022. GODINU



# Sadržaj

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Izvešće predsjednika Uprave                          | 3  |
| O nama                                               | 6  |
| Erste banka dio je međunarodnog Erste Groupa         | 7  |
| Nit vodilja u poslovanju: Je li to ispravno?         | 9  |
| Analiza materijalnih tema i ciljevi održivog razvoja | 12 |
| Klijenti                                             | 17 |
| Zaposlenici                                          | 29 |
| Društvo                                              | 45 |
| Okoliš                                               | 56 |
| Dobavljači                                           | 65 |



# 1. Izvješće predsjednika Uprave

”

Kao jedna od vodećih bankarskih grupacija na hrvatskom tržištu, a ujedno i dio jednog od najvećih pružatelja financijskih usluga u istočnom dijelu Europe, svoje poslovanje temeljimo na održivom modelu. Stoga me veseli predstaviti drugi po redu Izvještaj o održivosti Erste banke i Erste grupe u Hrvatskoj, koji predstavlja prošireno izdanje nefinancijskog izvještaja koje smo objavili u ožujku ove godine. U odnosu na prošlu godinu, kad ih je bilo šest, proširili smo ciljeve održivog razvoja Ujedinjenih naroda čijoj realizaciji želimo doprinijeti svojim aktivnostima i poslovanjem, na ukupno devet. To su svijet bez siromaštva (SDG 1), zdravlje i dobrobit (SDG 3), kvalitetno obrazovanje (SDG 4), rodna ravnopravnost (SDG 5), čista voda i sanitarni uvjeti (SDG 6), pristupačna energija iz čistih izvora (SDG 7), održivi gradovi i zajednice (SDG 11), održiva potrošnja i proizvodnja (SDG 12) te odgovor na klimatske promjene (SDG 13).

Nastavili smo s implementacijom ESG principa u svoje poslovanje, s ciljem realizacije zajedničkog društvenog cilja - uspješne tranzicije u dugoročno održivu ekonomiju. Brojni su primjeri koje možete naći na stranicama ovog izvještaja, ali spomenimo samo neke. Osim gotovo 20% tržišnog udjela u financiranju obnovljivih izvora energije i drugih zelenih inicijativa, u suradnji s našom maticom pokrenuli smo alat Financijsko zdravlje, koji je osmišljen kako bi pružio podršku našim korporativnim klijentima u postizanju zdravije financijske ravnoteže, dajući im pristup transparentnim i razumljivim informacijama o njihovoj trenutačnoj financijskoj situaciji.



Kroz naš program sponzorstava i donacija u 2022. realizirano je gotovo 2,1 milijuna eura, što se odnosilo na oko 600 projekata i ustanova humanitarnog i edukativnog karaktera te klubova, udruga, ustanova i projekata sportskog i kulturno umjetničkog karaktera.

Nastavili smo i s programom Škole pametnih financija, čiji je cilj na besplatnim radionicama neprodajnog karaktera okupiti što veći broj polaznika različitih dobi te ih potaknuti na usvajanje znanja i vještina potrebnih za učinkovito upravljanje osobnim financijama. Broj dosadašnjih polaznika ovog programa u ovom je trenutku premašio brojku od 12.000. Rodna ravnopravnost nam je i dalje u fokusu, a u ovom trenutku žene čine 73% naših zaposlenika. Na pozicijama visokog rukovodstva, koje uključuju Nadzorni odbor i Upravu, žene čine 17 %, dok na razini Uprave i B-1 linije upravljanja postotak žena iznosi 36 %. Na pozicijama srednjeg i nižeg menadžmenta, udio žena je visokih 64%. Osnovni cilj je zadržati pozitivan trend te nastaviti promovirati ženske lidere, uz stabilan rastući trend tijekom idućih godina.

Naš je cilj i dalje zadržati aktivnu ulogu u zajednici te doprinijeti što je moguće većoj kvaliteti života u lokalnim sredinama, kroz podršku relevantnim projektima koje odabiremo u suradnji s našim partnerima. Dugoročni odnos sa svim relevantnim dionicima, uz promociju pozitivnih društvenih i ekonomskih vrijednosti – integraciju, inkluzivnost i zajedništvo svih pojedinaca u društvu, neovisno o njihovoj dobi, spolu, etničkoj, vjerskoj ili političkoj opredijeljenosti, spolnoj orijentaciji ili bračnom statusu, bit će i nadalje stupovi našeg djelovanja i neodvojivi dio naše poslovne strategije. Prosperitet klijenata, zaposlenika i cjelokupne društvene zajednice naš je dugoročni cilj. Svojim poslovanjem temeljenim na načelima održivosti, želimo se svake godine dodatno približiti njegovom ostvarenju.

“

**Christoph Schoefboeck**  
Predsjednik Uprave





## 2. O nama

Broj zaposlenika  
više od

2500

ZAPOSLENIH U ERSTE BANCİ

Broj bankomata

703

Broj poslovnica

114

3. banka

u Hrvatskoj po visini aktive

1.172 mil HRK

neto dobit (konsolidirano)

## 2. O nama

### Struktura zaposlenika

| <30 God |     | 30-50 God |     | >50 God |     |
|---------|-----|-----------|-----|---------|-----|
| broj    | %   | broj      | %   | broj    | %   |
| 326     | 12% | 1.925     | 74% | 358     | 14% |

Prvi na tržištu u zadovoljstvu klijenata.

### Broj sati i prosječan broj sati edukacija u Erste banci

|                     | Žene   | Muškarci | Rukovoditelji | Zaposlenici |
|---------------------|--------|----------|---------------|-------------|
| Broj sati           | 71.669 | 27.846   | 22.248        | 77.267      |
| Prosječan broj sati | 38     | 39       | 57            | 35          |

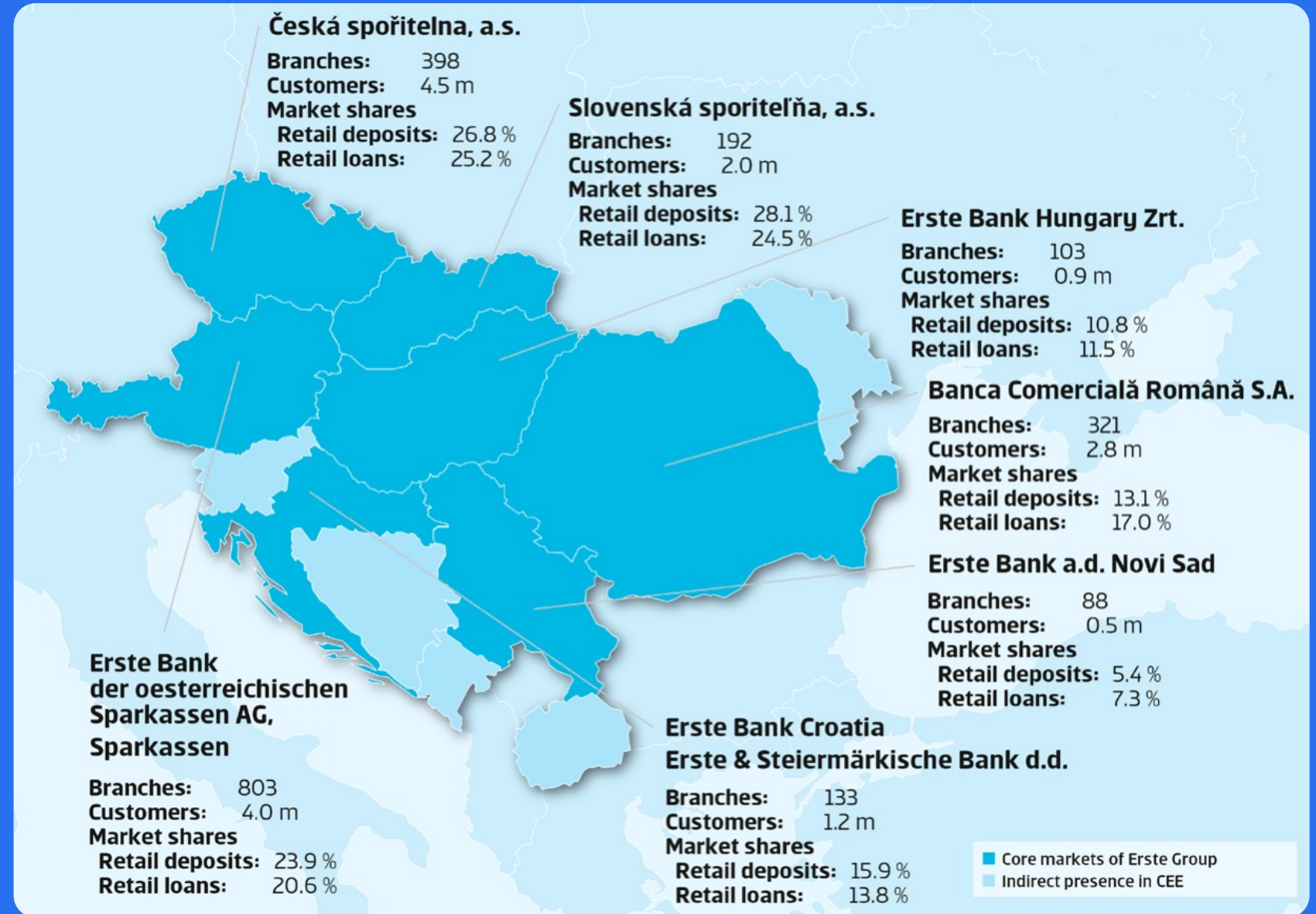
Kroz program sponzorstava i donacija u 2021. godini izdvojeno je ukupno **2,1 mil. EUR.**

### Potrošnja fotokopirnog papira

|          | 2020  | 2021  | 2022  |
|----------|-------|-------|-------|
| Omot/FTE | 11,18 | 10,77 | 13,45 |



### 3. Erste banka dio je međunarodnog Erste Groupa



## 4. Nit vodilja u poslovanju: Je li to ispravno?

”

Kao jedna od vodećih bankarskih grupacija na hrvatskom tržištu, a ujedno i dio jednog od najvećih pružatelja financijskih usluga u istočnom dijelu Europe, Erste banka svoje poslovanje temelji na održivom poslovnom modelu. ESG segment posljednjih godina bilježi kontinuiran i intenzivan rast, a zahtjevi za razvijanjem ovog segmenta povezani su s događanjima i promjenama kako na globalnoj, tako i lokalnoj razini. Sve je veće i zanimanje investitora, stoga je neupitno da će u idućem razdoblju ESG teme postati neodvojivi element poslovnih strategija tvrtki.

“

**Anica Petričević,**  
menadžerica strateških inicijativa



Nefinancijsko izvještavanje put je ka većoj transparentnosti te odgovornosti svih poduzeća u Europskoj uniji. Erste banka već od ranije ima tradiciju izvještavanja javnosti o svojim aktivnostima iz segmenta nefinancijskog i društveno odgovornog poslovanja putem svojih Godišnjih izvještaja. Jedna od temeljnih niti vodilja u poslovanju, kako Erste Grupe, pa tako i Erste banke, jest tzv. Izjava o svrsi poslovanja (Statement of Purpose) koja počiva na ukupno sedam stupova. Širenje i osiguravanje prosperiteta, dostupnost, nezavisnost i inovacija, profitabilnost, financijska pismenost, „radi se o ljudima“ te služenje građanskom društvu čine šest od sedam stupova, i velikim dijelom pokrivaju i sve aspekte održivog poslovanja koje Grupa želi postići. Ono što Erste Grupi čini različitom je posljednji, sedmi stup poslovanja cijele Erste Grupe, a to je tzv. treće pitanje. Naime, prije svake odluke postavljaju se pitanja 'Je li to profitabilno?' i 'Je li to zakonito?', no pitanje koje čini razliku, kako Erste banci, tako i svima na koje Erste banka ima utjecaj, jest 'Je li to ispravno?'. Upravo je to pitanje ono koje Erste banku potiče da svoje usluge i proizvode razvija do najviših mogućnosti te tako daje najveći doprinos pojedincu i društvu kao cjelini.

Društveno odgovornim poslovanjem banka podržava i potiče razvoj različitih segmenta društva i to kroz širok spektar aktivnosti, bilo usmjerenih prema dobrobiti vlastitih klijenata, ali i puno šire društvene zajednice u kojoj živi i radi, putem podrške brojnim humanitarnim i obrazovnim, ali i kulturnim i sportskim institucijama širom Republike Hrvatske.

Banka pritom uvijek uzima u obzir specifične regionalne karakteristike i lokalne potrebe u društvu. O aktivnostima iz segmenta društveno odgovornog poslovanja transparentno se izvještava kroz brojne kanale, ali i kroz nefinancijsko izvješće koje banka, u raznim oblicima, objavljuje već godinama u svom Godišnjem izvješću.

Biti najbolja banka u Hrvatskoj koja brine o sigurnosti svojih klijenata i pruža najkvalitetnije proizvode i usluge, vodeći računa o dobrobiti svojih zaposlenika, dioničara i društvene zajednice vizija je poslovanja Erste banke, a kroz nefinancijsko izvješće Erste banci je cilj tu viziju i sve što ono što se radi da bi je ostvarili približiti svim zainteresiranima. Kroz segmente poslovne, društvene i okolišne odgovornosti Erste banka pokušava ispuniti svoju misiju, odnosno, poticati i pomagati svoje klijente, zaposlenike, dioničare i društvenu zajednicu u zajedničkom stvaranju dobrobiti.

Nastojanja Erste banke u tom segmentu praćena su i posvećenošću transparentnoj i otvorenoj komunikaciji prema medijima, kao posrednicima najšire javnosti. Ujedno su tijekom proteklih godina reflektirana i kroz reklamnu kampanju „Vjeruj u sebe“, kojom se želi promovirati pozitivne društvene i ekonomske vrijednosti, integraciju, inkluzivnost i zajedništvo svih pojedinaca u društvu, neovisno o dobi, spolu, etničkoj, vjerskoj ili političkoj opredijeljenosti, spolnoj orijentaciji ili bračnom statusu.



# Implementacija obveze o nefinancijskom izvještavanju

Kroz Direktivu 2014/95/EU koja je u hrvatsko zakonodavstvo integrirana krajem 2016. godine, svim tvrtkama s više od 500 zaposlenika, propisana je obveza o nefinancijskom izvješću. U tom smislu, nefinancijsko izvješće Erste banke izdano je u sklopu Godišnjeg izvješća. Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Initiative (GRI standard: core option). Izvještaj kao minimum obuhvaća poslovnu, društvenu i okolišnu odgovornost Erste banke.

## Ciljevi održivog razvoja

Ciljevi održivog razvoja poznati su i kao Svjetski ciljevi, a usvojili su ih Ujedinjeni narodi 2015. godine. Ukupno ih je 17, a ispunjenjem tih ciljeva, društvo bi trebalo doći do održivijeg življenja i boljeg života za svakog pojedinca, do cilja mira i prosperiteta za sve. Upravo prosperitet za društvo i za svakog pojedinca jedan je od ciljeva Erste banke koji kroz svoje poslovanje želi postići.



# Implementacija obveze o nefinancijskom izvještavanju

Načelno, Erste banka, kao i Erste Group, podupire svih 17 ciljeva održivog razvoja. No, uzevši u obzir svoj oblik poslovanja i utjecaja na društvo, Erste banka može značajno doprinijeti radom i postizanjem devet ciljeva kroz strateške inicijative, preusmjeravanje financijskih tokova i prilagodbu svog operativnog modela:



Svijet bez siromaštva  
(SDG 1)



Rodna ravnopravnost  
(SDG 5)



Održivi gradovi i zajednice  
(SDG 11)



Zdravlje i dobrobit  
(SDG 3)



Čista voda i sanitarni uvjeti  
(SDG 6)



Održiva potrošnja i proizvodnja  
(SDG 12)



Kvalitetno obrazovanje  
(SDG 4)



Pristupačna energija iz čistih izvora  
(SDG 7)



Odgovor na klimatske promjene  
(SDG 13)

## 5. Analiza materijalnih tema i ciljevi održivog razvoja

Analiza materijalnih tema prvi je korak ka stvaranju nefinancijskog izvješća. Kroz nju je organizaciji omogućen bolji uvid u teme koje njezini dionici smatraju relevantnima i utjecajnim. Kroz razgovor s nekim od dionika, Erste banka identificirala je nekoliko važnih tema na koje će se osvrnuti u ovom nefinancijskom izvješću. Kako bi same informacije bile što preglednije, izvješće je složeno na način da je svaka od tema svrstana pod određeni dio zainteresirane javnosti, odnosno, dionike. Kao dionici Erste banke identificirane su skupine: klijenti, zaposlenici, investitori, društvo, okoliš i dobavljači.

Neke od tema, kao što je primjerice tema Antikorupcije i Financijska pismenost, bitne su za više zainteresiranih javnosti, no zbog bolje organiziranosti teksta, svrstane su pod jednu od cjelina.

Kroz Tablicu 1 Erste banka podijelila je teme koje smatra od svoje materijalne važnosti prema svojim dionicima, odnosno, prema zainteresiranoj javnosti.

### Klijenti

#### Odgovornost u poslovanju (SDG 1, 12)

Odgovornost u poslovanju, a posebno u odnosu s klijentima, predstavlja temeljnu odrednicu poslovanja Erste banke koja se ogleda kroz ponudu posebnih proizvoda i usluga namijenjenih različitim skupinama klijenata, a kao odgovor na njihove trenutne i buduće potrebe te životne situacije. Također, nužni su poticaji malim poduzetnicima te poticaji inovacijama, a svojim programom društveno odgovornog bankarstva Erste banka nastoji što većem broju ljudi omogućiti pristup financijskim sredstvima i uslugama banke. Isto tako, Erste banka uspostavila je i primjenjuje temeljna načela, politike i smjernice koje reguliraju sprječavanje korupcije, upravljanje sukobom interesa te sustav rješavanja prijavljenih nepravilnosti i zaštite zviždača (whistleblowing program).

#### Zadovoljstvo klijenta (SDG 4, 6, 7, 11)

Erste banka veliku pozornost posvećuje iskustvu klijenata te nastoji biti vodeća banka po pitanju zaštite potrošača i izvanrednog iskustva klijenata, a kao strateški cilj postavljeno je pružanje izvrsne, jednostavne, točne, transparentne i pravovremene usluge. Kako bi se to postiglo, primjenjuju se najviši standardi u poslovanju s klijentima, a velika pažnja polaže se na što veću transparentnost. Široka paleta proizvoda i usluga prilagođena raznim životnim prilikama pojedinca također je u službi ostvarivanja što većeg zadovoljstva klijenata.

#### Pravo na zaštitu osobnih podataka

Zaštita osobnih podataka predstavlja temeljno pravo svakog građanina, a u bankarskom sektoru ona je od izuzetne važnosti. Erste banka kontinuirano radi na poboljšanju svojih IT sustava te obrazovanju svojih zaposlenika kako bi se osigurali najviši standardi zaštite osobnih podataka. S ciljem zaštite informacijskog sustava od različitih sigurnosnih prijetnji banka kontinuirano radi na održavanju i poboljšavanju usklađenosti sa zahtjevima PCI/DSS standarda te usklađenosti sa zahtjevima Erste Grupe i smjernicama za upravljanje informacijskim sustavom od strane nacionalnog regulatornog tijela.



# Zaposlenici

## Raznolikost i jednakost (SDG 4, 5)

Rodna ravnopravnost predstavlja globalni problem koji sprječava miran i stabilan razvoj i napredak čovječanstva. Erste banka sustavno i naporno radi na suzbijanju bilo kakve rodne ili drugačije neravnopravnosti na radnom mjestu, a upravo iz tog razloga donesena je i Povelja o raznolikosti kojom se banka obvezala na provođenje politike raznolikosti i nediskriminacije u svojim radnim sredinama i poslovnom okruženju. Osim toga, doneseni su i drugi pravilnici pomoću kojih se radi na suzbijanju nejednakosti.

## Edukacije i razvoj kompetencija (SDG 4)

Kontinuirani razvoj zaposlenika jedno je od ključnih načela Erste banke. Nadogradnja stručnih znanja, usvajanje novih kompetencija u skladu s trendovima i tržištem te konstantni osobni razvoj temeljne su pretpostavke karijernog puta svih zaposlenika.

## Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika (SDG 3, 5)

Zdravlje i dobrobit svih, ali prvenstveno svojih zaposlenika, jedan je od ciljeva održivog razvoja koje je Erste banka identificirala kao izuzetno važne, posebno u okolnostima u kojima se trenutno nalazimo. Ovaj cilj održivog razvoja kamen je temeljac za ispunjavanje svih ostalih ciljeva. U tom smislu, Erste banka za svoje zaposlenike osigurava brojne pogodnosti, od besplatnih sistematskih godišnjih pregleda do organiziranih sportskih aktivnosti, a sustavno prati i trendove i događanja na tržištu te radi na unapređenju svojih poslovnih praksi.





# Društvo

## Društveno bankarstvo (SDG 1, 11)

Nejednakost u primanjima, geografska nejednakost, nejednakost među spolovima, nepravedna raspodjela sredstva prema dobi – tema nejednakosti ogleda se u svim aspektima života. Za Erste banku ovaj je cilj održivog razvoja moguće postići kroz društveno bankarstvo koje omogućuje jednake prilike i dostupnost sredstava uključivanjem i pružanjem poslovnih prilika različitim društvenim skupinama. Također, financijsko opismenjavanje kojim se omogućuje da u znanju o financijama svi imaju jednaku polazišnu točku jedan je od načina postavljanja dobrih temelja za napredak ka ispunjavanju ovog cilja.

## Financijska pismenost (SDG 4, 11)

Dobivanje kvalitetnog obrazovanja jedno je od temeljnih prava svakog pojedinca, a upravo je znanje jedan od glavnih pokretača koje društvo gura naprijed. U 2018. godini Erste banka identificirala je potrebu za financijskim opismenjavanjem u društvu te je stoga pokrenut program besplatnih radionica i video-edukacija pod nazivom Škola pametnih financija. Do kraja 2022. kroz radionice dostupne u online obliku i uživo prošlo je više od 11 tisuća polaznika.

## Društvena odgovornost (SDG 11)

Erste banka kroz svoje sponzorske i donatorske aktivnosti uključena je i aktivno podržava različite inicijative i projekte koji doprinose razvoju i unapređenju društva u cjelini, kako lokalno, tako i u cijeloj Republici Hrvatskoj. Također, banka nastoji njegovati dvosmjernu komunikaciju s lokalnom zajednicom te ostvariti što veću transparentnost.



# Okoliš

## Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš (SDG 6, 7, 12, 13)

Klimatske promjene više nisu projekcija smještena u budućnost već su postale stvarnost u kojoj čovječanstvo živi i s čijim se posljedicama mora nositi. Sve više poslovnih subjekata spoznaje svoje mogućnosti u upravljanju klimatskim promjenama i odgovorima na klimatsku krizu stoga je i sve veći broj onih koji se okreću uvođenju što održivijeg poslovanja i brizi za ekologiju. U segmentu ekologije i okoliša Erste banka stremi što kvalitetnijim poslovnim procesima koji smanjuju utjecaj na okoliš, a briga o tome vodi se kroz strateško planiranje uspostavljanjem politika kojima se propisuju relevantni standardi, ali i kroz svakodnevno poslovanje, primjerice kroz uređenje poslovnica. Na visoke ekološke standarde banka pokušava potaknuti i svoje klijente, a što kvalitetnije poslovne procese koji smanjuju utjecaj na okoliš očekuje i od svojih dobavljača.

## Dobavljači

Odgovornost u odabiru dobavljača (SDG 6, 7, 12, 13)

Erste Grupa, uključujući i Erste banku u Hrvatskoj, gleda svoje dobavljače kao partnere u razvoju održivosti svog poslovanja. Prilikom odabira dobavljača vodi se računa o održivosti i društveno odgovornom poslovanju te se biraju kompanije koje posluju u skladu sa svjetskim standarima koji uključuju socijalne i okolišne utjecaje.





Tablica 1: Analiza materijalnih tema

| Dioničari   | Teme materijalne analize                                                                                                     | Teme materijalne analize prema GRI standardima                                                                                                                             | Poglavlje u nefinancijskom izvještaju                                                                                                                          |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Klijenti    | Odgovornost u poslovanju<br>Zadovoljstvo klijenta<br>Pravo na zaštitu osobnih podataka                                       | Antikorupcija (GRI 205-3)<br>Zadovoljstvo klijenta (dodatna materijalna tema)                                                                                              | Antikorupcija i porezna transparentnost<br>Proizvodi i usluge<br>Iskustvo klijenta i kontakt centar, pravo na zaštitu osobnih podataka                         |
| Zaposlenici | Raznolikost i jednakost<br>Edukacije i razvoj kompetencija<br>Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika | Raznolikost i jednakost (GRI 401-3, 405-1)<br>Edukacije i obrazovanje (GRI 404-1)<br>Zaštita i sigurnost na radu (GRI 403-1, 403-3, 403-5), fleksibilnost na radnom mjestu | Raznolikost i jednakost te sprječavanje diskriminacije<br>Edukacije i obrazovanje<br>Sigurnost, ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika |
| Društvo     | Društveno bankarstvo<br>Financijska pismenost<br>Društvena odgovornost                                                       | Antikorupcija (GRI 205-3)<br>Program financijske pismenosti (dodatna materijalna tema)                                                                                     | Dijalog s lokalnom zajednicom<br>Škola pametnih financija<br>Sponzorstva i donacije te humanitarne akcije                                                      |
| Investitori |                                                                                                                              | Ekonomski rezultati                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                |
| Okoliš      | Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš                                                                                  | Emisije (GRI 305-5)                                                                                                                                                        | Emisije<br>Zbrinjavanje otpada                                                                                                                                 |
| Dobavljači  | Odgovornost u odabiru dobavljača                                                                                             | Odgovoran odabir dobavljača (GRI 308-2)                                                                                                                                    | Odgovornost dobavljača                                                                                                                                         |

## 6. Klijenti

”

Erste banka kao društveno odgovorna tvrtka svojim klijentima nudi proizvode i usluge namijenjene različitim skupinama, a kao odgovor na njihove trenutne i buduće potrebe te životne situacije. Pritom uvijek imamo u vidu da nam naši klijenti predstavljaju partnere čiji nam je uspjeh, prosperitet, ali i korisničko iskustvo, od izuzetne važnosti. Kontinuirano radimo na svojoj ponudi kako bismo osigurali još bolju i kvalitetniju ponudu te i na taj način ispunili neke od naših Ciljeva održivog razvoja u pogledu klijenata.

“

**Ivana Šimunić**

direktorica Direkcije za upravljanje proizvodima i podršku poslovanju



## Odgovornost u poslovanju

Odgovornost u poslovanju, a posebno u odnosu s klijentima, predstavlja temeljnu odrednicu poslovanja Erste banke koja se ogleda kroz ponudu posebnih proizvoda i usluga namijenjenih različitim skupinama klijenata, a kao odgovor na njihove trenutne i buduće potrebe te životne situacije. Poslovanje s klijentima u skladu je s ciljevima održivog razvoja koje je banka postavila, a briga za okoliš, društvo i procese dio je svakodnevnog poslovanja. U tom smislu, Erste banka želi osigurati proizvode i usluge koji potiču ekološku održivost te smanjuju emisiju CO2 u okoliš, ponuditi financijske usluge ranjivim skupinama klijenata te biti partner u promjeni financijskih navika i unaprjeđivati interne procese prema većoj efikasnosti. Također, cilj banke je aktivno podupirati održive projekte.





Tako je u 2022. godini pokrenut proces uspostavljanja suradnje s tvrtkama koje nude održive proizvode i usluge, a usklađeni su i uvjeti stambenih EKO kredita dostupnih građanima koji se mogu koristiti za kupnju, izgradnju i dogradnju stambenih nekretnina energetskog razreda A+, A i B. Ovakvi se krediti mogu koristiti za poboljšanje energetske učinkovitosti (ugradnja opreme za korištenje obnovljivih izvora energije, zahvate na nekretnini koji utječu na smanjenje potrošnje energije ili za izvedbu toplinske izolacije stambenih objekata. U 2022. godini ugovoreno je gotovo EUR 160 mil. EKO stambenih kredita, čime je premašen cilj postavljen za prošlu godinu. Osim toga, za sve klijente zainteresirane za stambene EKO kredite bez hipoteke osigurane su posebne ponude i pogodnosti u suradnji s tvrtkama za opremanje doma. Također, dogovorena je i obveznica s International Finance Corporation iz koje se financiraju EKO stambeni krediti od 2021. do 2024. godine.

Također, kroz 2022. godinu pokrenut je proces definiranja ciljeva dekarbonizacije te, sukladno tome, prilagođavanja smjernica za financiranje održivih i tzv. zelenih projekata.

U prošloj su godini uvedene debitne kartice načinjene od recikliranog materijala, s ciljem da sve postojeće kartice budu zamijenjene do kraja 2026. godine.

U skladu sa strateškim odrednicama banke koje za primarni cilj imaju dugoročno održivo poslovanje klijenta te općenito društveno odgovorno poslovanje, dva su ključna koncepta implementirana ove godine – Financial Health (Financijsko zdravlje) te usklada sa ESG regulativom. Koncept Financijskog zdravlja po prvi put na hrvatskom tržištu omogućuje klijentima bolje razumijevanje i transparentnost u kreditnom rejtingu, dok implementacija ESG regulative postavlja dodatne temelje za dugoročno održivu ekonomiju.

Glavni su ciljevi banke u ESG segmentu pružanje podrške klijentima u praćenju i smanjenju CO2 otiska te općenito u njihovoj transformaciji ka održivijem poslovanju te financiranje tzv. zelenih, odnosno, održivih projekata. U svrhu postizanja navedenih ciljeva u 2022. godini pokrenute su edukacije zaposlenika na ESG teme, pokrenuti su procesi definiranja jasnog modela usluge koja uključuje ESG za korporativne klijente te su pokrenuti procesi implementacije i definiranja smjernica i metodologije za tzv. 'zeleno' financiranje. Poseban naglasak stavljen je na dostizanje ciljanog 'zelenog' volumena (GIR) koji je u 2022. godini postavljen na EUR 105 mil. te je značajno premašen.

”

Potpore poduzetnicima, koji ujedno predstavljaju i važne generatore rasta i gospodarskog razvoja, jedna je od temeljnih strateških odrednica Erste banke. Upravo iz tog razloga već godinama obnavljamo uspješne suradnje s brojnim domaćim i međunarodnim institucijama na postojećim i novim financijskim instrumentima. Tako osiguravamo fleksibilnost naše ponude te povoljnije uvjete za nesmetan razvoj i nastavak poslovanja naših klijenata i njihovih projekata. Kroz mnogobrojne kreditne linije koje osiguravamo za poduzetnike, doprinosimo daljnjem jačanju i pozicioniranju na domaćem, ali i međunarodnim tržištima.

“

**Sanja Gracin**

voditeljica financiranja trgovine i izvoza



Kao i prijašnjih godina, banka je nastavila uspješnu suradnju s domaćim i međunarodnim financijskim institucijama na postojećim i novim financijskim instrumentima (HAMAG BICRO, HBOR, EIF, EIB, EBRD). Financijski instrumenti dolaze u obliku kreditnih linija, jamstava i garancijskih shema i namijenjeni su mikro, malim i srednjim poduzećima s ciljem da poduzetnicima olakšaju pristup financiranju.

U 2022. godini je nastavljena intenzivna suradnja s posebnim financijskim institucijama na garancijskim instrumentima s ciljem ublažavanja negativnih posljedica pandemije COVID-19 i krize uzrokovane ratom u Ukrajini, posebice s Europskim investicijskim fondom (EIF), Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak (HBOR) te HAMAG-BICRO-om.

Potpisivanjem ugovora i korištenjem raznih garancijskih instrumenata banka je u skladu sa svojim strateškim smjernicama pružala kontinuiranu podršku pojedinim poduzetničkim sektorima, pogotovo onima najviše pogođenim pandemijom i krizom u Ukrajini. Rezultat toga je da je u 2022. godini uz garancijske instrumente odobreno oko 60% više transakcija u odnosu na 2021., koja je i sama bila rekordna po korištenju garancijskih instrumenata.





# Antikorupcija

Kako bi ostvarila svoju viziju i misiju te ciljeve poslovanja, Erste banka stremlji što kvalitetnijoj i upornijoj primjeni najviših etičkih standarda korporativnog upravljanja te individualnog ponašanja zaposlenika.

U tom okviru Erste banka uspostavila je i primjenjuje temeljna načela društveno odgovornog poslovanja te politike i smjernice koje reguliraju sprječavanje korupcije, upravljanje sukobom interesa te sustav rješavanja prijavljenih nepravilnosti (whistleblowing program). Kodeksom ponašanja banke uređuju se osnovna pravila poslovnog ponašanja zaposlenika banke u svrhu očuvanja i daljnjeg razvoja ugleda bankarstva i banke u društvu, promičući ideju profesionalnosti, odgovornosti i transparentnosti poslovanja.

Politikom upravljanja sukobom interesa i antikorupcije utvrđeni su minimalni standardi suzbijanja korupcije i davanja/primanja mita kao i standardi upravljanja općenitim vrstama sukoba interesa. Erste banka u svom poslovanju primjenjuje najviše etičke standarde korporativnog upravljanja i individualnog ponašanja. Banka ulazi u nova poslovna područja ukoliko je poslovanje u potpunosti u skladu s pozitivnim propisima te se temelji na integritetu i najvišim etičkim standardima.

Erste banka ima nultu toleranciju prema bilo kojem obliku korupcije i davanja/primanja mita u odnosu na zaposlenike, Upravu, klijente i poslovne partnere.

Također, Whistleblowing politikom propisana su osnovna načela, uređen postupak unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti te osigurana učinkovita zaštita prijavitelja nepravilnosti odnosno zviždača (eng. whistleblower). Politika obvezuje sve osobe zaposlene u Erste banci, neovisno o pravnoj osnovi temeljem koje obavljaju posao za banku, a primjenjuje se na sve u radnom okruženju.

Erste banka kontinuirano educira svoje zaposlenike s ciljem podizanja svijesti o važnosti upravljanja sukobom interesa i sprječavanja korupcije, kao i postupanja u skladu s etičkim standardima. Također, banka nastoji edukacijama poticati zaposlenike na prijavljivanje nepravilnosti poput prijevornih radnji, kršenja propisanih procedura i akata banke.



”

Iskustvo klijenta izuzetno nam je važno, stoga je jednostavna, točna, transparentna i pravovremena usluga postavljena i kao strateški cilj Erste banke. Kako bismo ove visoke standarde održali, iskustvom klijenta upravlja se sustavno i kontinuirano kroz edukacije zaposlenika, mjerenjem iskustva klijenta te identificiranjem područja i akcijskog plana za unapređenje.

Kroz bolje razumijevanje očekivanja naših klijenata i jednostavnost procesa, želimo osigurati najbolje iskustvo klijenata koje možemo pružiti.

“

**Danica Kozica**

voditeljica Službe za upravljanje iskustvom klijenata



## Porezni kodeks

Erste banka oduvijek je vodila brigu o poreznoj usklađenosti te o poštivanju i dosljednoj primjeni poreznih propisa. Banci je kao društveno odgovornom poduzetniku stalo da se javne potrebe države u kojoj radi uredno podmiruju i da banka plaća pošten iznos poreza, odnosno iznos poreza koji je dužna platiti prema poreznim propisima. U tu svrhu od ožujka 2017. u banci djeluje Ured za poreze ESB Grupe u Hrvatskoj. Zadatak Ureda je briga o poreznoj usklađenosti Erste banke i njenih ovisnih društava u Hrvatskoj u cjelini, koordinacija porezne politike povezanih društava te suradnja s poreznim tijelima.

Od 2017. godine odobren je od strane Uprave te vrijedi Porezni kodeks banke koji utvrđuje odnos banke prema poreznim pitanjima i poreznom riziku. Njegova je svrha uspostavljanje poreznih načela koja će poštivati svi zaposlenici kao i podizanje razine svijesti o važnosti poreza u banci i cijeloj ESB grupi. U tu svrhu Ured za poreze kontinuirano održava treninge i radionice za zaposlenike.

## Iskustvo klijenata

Erste banka veliku pozornost posvećuje iskustvu klijenata te nastoji biti vodeća banka po pitanju zaštite potrošača i izvanrednog iskustva klijenata, a kao strateški cilj postavljeno je pružanje izvrsne, jednostavne, točne, transparentne i pravovremene usluge. Kako bi se to postiglo, banka posluje iznad okvira onog što je zakonom propisano, primjerice, omogućeno je transparentno i jednostavno podnošenje i rješavanje prigovora, pri čemu je više od 70% prigovora riješeno u roku tri radna dana.

Dugogodišnja orijentiranost na izvrsno iskustvo klijenata u svim dodirnim točkama klijenta s bankom, prepoznata je i od strane klijenata što je vidljivo kroz rezultate CXI (Customer Experience Index) gdje Erste banka već godinama zauzima prvo mjesto na tržištu uz značajnu prednost u odnosu na druge banke. Ovakav rezultat dokaz je da je Erste banka uspješno, pravovremeno i transparentno komunicirala sa svojim klijentima u raznim okolnostima i situacijama s kojima se susrećemo posljednjih godina.



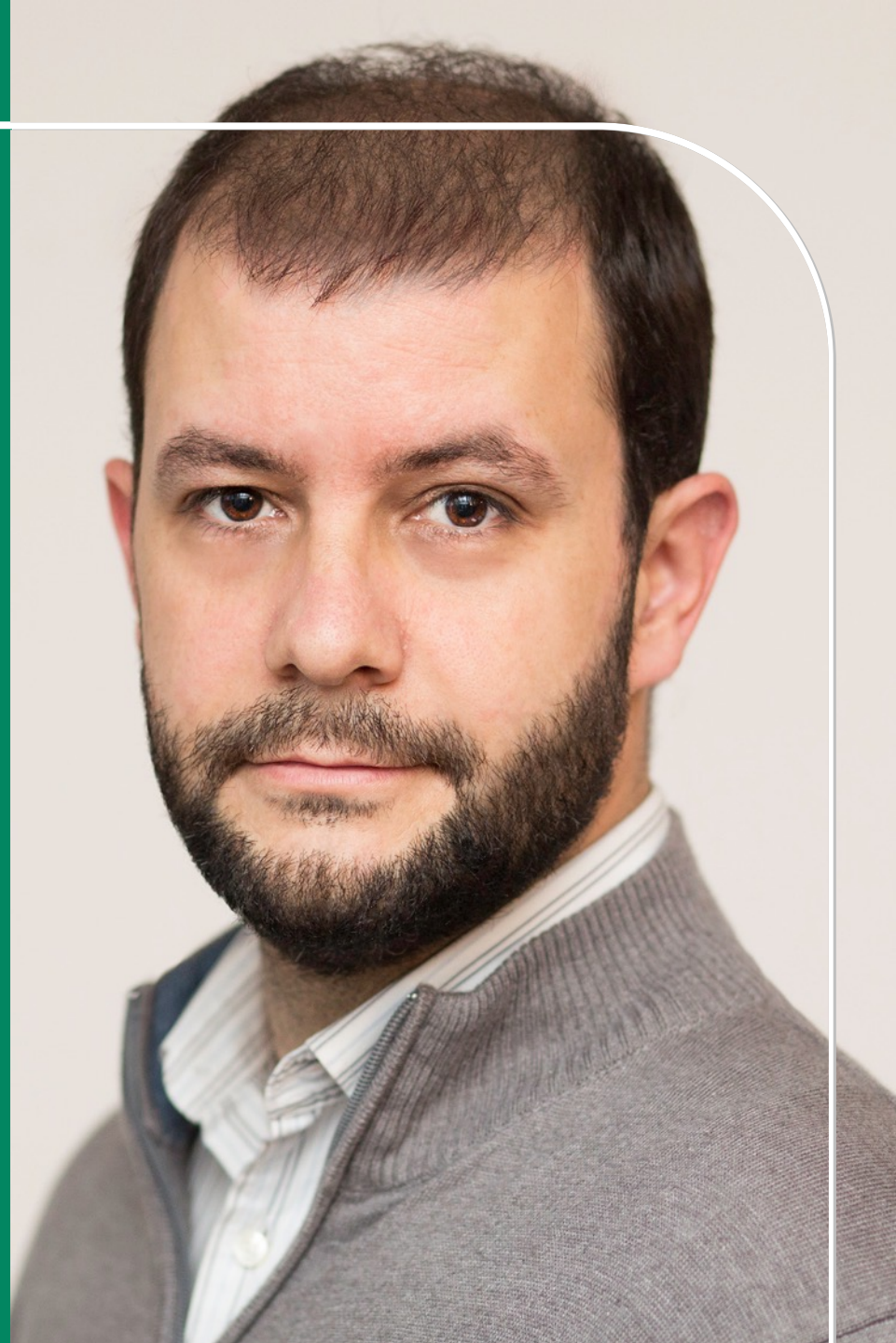
”

U opusu svojih bazičnih funkcionalnosti, odnosno usluge slanja i primanja novca, KEKS Pay je otpočetak zamišljen kao aplikacija koja svojim korisnicima za to ne naplaćuje naknade, a tako će ostati i u budućnosti. Izrazito smo zadovoljni tempom razvoja i širenja, odnosno primjene naših usluga na tržištu, a načelno možemo reći da se najbolje razvijaju usluge koje donose jasne koristi i poslovnim partnerima i korisnicima aplikacije. Glavni cilj uvijek je, bio i ostao, olakšavanje svakodnevnih situacija te osluškivanje potreba korisnika kako bismo unaprijedili i/ili poboljšali njihovo korisničko iskustvo.

“

**Fedor Jan Bauer**

voditelj digitalnog bankarenja za neklijente





## Digitalizacija

Banka kontinuirano radi na digitalizaciji poslovanja i pružanju novih i poboljšanih mogućnosti klijentima.

Aplikacija KEKS Pay, koju je Erste banka korisnicima ponudila krajem 2018. godine, s krajem prošle godine zabilježila je gotovo 317.000 korisnika. Aplikacija je namijenjena svima, bez obzira na to u kojoj banci imaju otvoren račun, pa su 71% korisnika klijenti drugih banaka, dok preostalih 29% ima otvoren račun u Erste banci. Od početnog slanja i primanja novca među prijateljima, aplikacija KEKS Pay razvila se do raznih mogućnosti koje trenutno nudi, pri čemu su samo neke od njih kupnja GSM bonova i plaćanje cestarina, plaćanje parkinga, mogućnost uplaćivanja donacija, plaćanje u webshopovima i trgovinama koje podržavaju plaćanje KEKS Payem, a inovativna opcija primanja i plaćanja digitalnih računa komunalnih režija među korisnicima iz mjeseca u mjesec pokazuje trend rasta. Prošle se godine intenzivno radilo na širenju opsega ove funkcionalnosti pa ju tako sada nudi više od 60 različitih trgovačkih društava i jedinica lokalne samouprave. Tijekom druge polovice 2022. godine lansiranja je i nova funkcionalnost KEKS Kasica, odnosno, štednja koja se pokazala popularnom među korisnicima.

“

Digitalna platforma George prisutna je u svim zemljama gdje posluje Erste Group, a trenutačno ima više od 8 milijuna korisnika. Lansiranjem Georgea u Hrvatskoj Erste banka je ispunila jedan od svojih strateških ciljeva, a to je biti predvodnik u digitalnim inovacijama te osigurati kontinuitet u razvoju digitalnih rješenja, kao zaštitnog znaka Erste grupe u Hrvatskoj. U skladu s vizijom i strategijom Erste banke, daljnjim razvojem Georgea planirano je da on postane u punom smislu riječi financijski savjetnik za naše korisnike.

”

**Josipa Baiutti Magdić**

menadžerica razvoja digitalnog poslovanja







Paneuropska digitalna platforma George je, nakon predstavljanja u 2020. godini, kroz godine nastavila s razvijanjem i pružanjem novih, inovativnih funkcionalnosti svojim klijentima. Osim boljeg i kvalitetnijeg korisničkog iskustva unutar mobilnog i internetskog bankarstva, George predstavlja i platformu za inovacije kroz koju se uvode nove mogućnosti, a platforma sa svakom nadogradnjom postaje naprednija, pametnija i inteligentnija. Uz već prije dostupne proizvode poput otvaranja tekućih računa, gotovinskih kredita, oročenih depozita, kreditnih kartica i drugog, tijekom 2022. radilo se na razvijanju i otvaranju novih proizvoda u Georgeu. Tako su korisnicima ponuđene usluge poput otvaranja brokerskih i skrbničkih računa ili žiro računa te proizvoda vezanih za štednju. Jedna od važnijih novosti koja doprinosi brzini ugovaranja usluga, ali i digitalizaciji usluge te manjem korištenju papira za printanje je tzv. 'asistirana prodaja u poslovnica' uz koju blagajnici u poslovnica mogu s klijentom ugovarati proizvode kroz George. Tijekom 2022. godine aplikacija je doživjela i neke prilagodbe na sučelju kao i prilagodbu na novu valutu, a s krajem 2022. godine George je imao više od 362 tisuće mjesečno aktivnih korisnika.

## 7. Zaposlenici

Cilj Erste banke je biti najbolja banka u Hrvatskoj koja brine o sigurnosti svojih klijenata i pruža najkvalitetnije proizvode i usluge, a koja u isto vrijeme vodi računa o dobrobiti svojih zaposlenika, dioničara i društvene zajednice. Briga za zaposlenike jedan je od temelja kulture Erste banke, a očituje se kroz različite aktivnosti koje banka poduzima kako bi zaposlenici bili u ugodnom i kvalitetnom okruženju, ispunjenom međusobnim poštivanjem i uvažavanjem.

U Erste banci cijeni se pojedinac. To vrijedi za tisuće klijenata banke, ali i zaposlenike. Izvrsnost je moguća samo kad se okupe zaposlenici s osobnošću, talentom i iskustvom. Stoga Erste banka svojim zaposlenicima nastoji osigurati motivirajuće radno okruženje kroz benefite vezane za karijeru, s naglaskom na smislen i svrhovit posao, intelektualni napredak i prilike za stjecanje novih znanja i vještina, kroz dobre i zdrave međuljudske odnose, ekonomsku sigurnost i stabilnost te u konačnici brigu za vlastito zdravlje. Također, posebna pažnja daje se rodnoj ravnopravnosti i smanjenju nejednakosti, osiguranju kvalitetnih uvjeta rada i socijalnog dijaloga, sprječavanju kršenja ljudskih prava i diskriminacije te se nastoji ostvariti maksimalna transparentnost i dijalog s lokalnom zajednicom.





## Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije

Erste banka ima ukupno 2609 zaposlenika, od čega su 1899 žene, dok je 710 muškaraca. Među zaposlenicima prevladavaju oni koji imaju 30 do 50 godina.

*Broj sati i prosječan broj sati edukacija u Erste banci*

| UKUPNO |          | <30 GOD |     | 30-50 GOD |     | >50 GOD |     |
|--------|----------|---------|-----|-----------|-----|---------|-----|
| Žene   | Muškarci | broj    | %   | broj      | %   | broj    | %   |
| 1.899  | 710      | 326     | 12% | 1.925     | 74% | 358     | 14% |

Žene čine 73 % zaposlenika, a preostalih 27 % čine muškarci. Vezano za žene na rukovodećim pozicijama, kroz 2022. njihov udio zadržan je na podjednakoj razini kao i prethodne godine. Na pozicijama visokog rukovodstva, koje uključuju Nadzorni odbor i Upravu, žene čine 17 %, a na razini Uprave i B-1 postotak žena iznosi 36 %. Na B-1 razini žene čine 43 % te 64 % na pozicijama srednjeg i nižeg menadžmenta. Cilj je očuvati pozitivni trend iz zadnjih nekoliko godina i u budućnosti te nastaviti promovirati ženske lidere kako bi njihovi udjeli bili stabilni i rasli kroz vrijeme.

Prosječna dob zaposlenika u kompaniji iznosi 39,8 godina, dok je prosječna dob zaposlenika na rukovodećim pozicijama nešto viša i iznosi 45,4 godina.





## Struktura upravnih tijela

| Nadzor odbor                                       | žene | muškarci |     |       |     |
|----------------------------------------------------|------|----------|-----|-------|-----|
|                                                    | 29%  | 71%      |     |       |     |
| Uprava                                             | žene | muškarci | <30 | 30-50 | 50> |
|                                                    | 0%   | 100%     | 0%  | 20%   | 80% |
| B-1                                                | žene | muškarci |     |       |     |
|                                                    | 43%  | 57%      |     |       |     |
| B-2, B-3, B-4                                      | žene | muškarci |     |       |     |
|                                                    |      |          |     |       |     |
| Ukupno visoko rukovodstvo, Nadzorni odbor i Uprava | žene | muškarci |     |       |     |
| Ukupno visoko rukovodstvo                          | 36%  | 64%      |     |       |     |

U Erste banci posebna se pažnja daje rodnoj ravnopravnosti i smanjenju nejednakosti.

Suzbijanje diskriminacije propisano je „Etičkim kodeksom“, a „Pravilnikom o radu“ i „Kolektivnim ugovorom“ opisan je postupak prijave te aktivnosti koje moraju poduzeti osobe ovlaštene za rješavanje pritužbi. Posebnom odlukom Uprave imenovane su osobe iz nekoliko organizacijskih jedinica zadužene za rješavanje prigovora vezanih uz zahtjeve za zaštitu dostojanstva i zaštitu od diskriminacije unutar Erste banke.



”

Rodna ravnopravnost jedan je od devet ciljeva održivog razvoja čijem ostvarenju kroz svoje djelovanje želimo doprinijeti, a Erste banka uvijek je u svom odnosu prema klijentima, ali i zaposlenicima, pazila da se provodi nulta tolerancija na bilo kakav oblik diskriminacije. Upravo iz tog razloga potpisali smo Povelju o raznolikosti kojom se banka obvezala na provođenje politike raznolikosti i nediskriminacije u svojim radnim sredinama i poslovnom okruženju. Osim toga, doneseni su i drugi pravilnici pomoću kojih se radi na suzbijanju nejednakosti, a trudimo se odazivati i na niz inicijativa, panela i predavanja na temu raznolikosti te ju aktivno promovirati na svim stručnim skupovima izvan banke.

“

**Ines Šuvak Mora**

specijalistica za organizacijski razvoj i upravljanje karijerom



Erste banka nastoji stvoriti okruženje koje podržava raznolikost te poštovanje i uvažavanje drugih, bilo da se radi o zaposlenicima, suradnicima ili klijentima banke. Načela raznolikosti i uključenosti za koje se banka obvezuje da će ih primjenjivati definirana su u Politici raznolikosti i uključenosti, dostupnoj na hrvatskom i engleskom jeziku. Ovaj dokument redovito se ažurira i nadopunjuje, a opisuje principe uključive kulture kako prema klijentima, tako i prema zaposlenicima. U 2021. godini Politika je značajno revidirana u suradnji s Upravljanjem raznolikošću na razini Erste Grupe te je dodana Izjava o raznolikosti Erste Grupe koja vrijedi na razini cijele međunarodne grupacije. Upravljanje raznolikošću na razini Erste Grupe je organizirano kao 'Funkcija Grupe' i nalazi se unutar Erste Holdinga, kao dio Group People & Culture sektora.

Na razini cijelog Erste Grupe postavljeni su dugoročni ciljevi vezani za strukturu visokog rukovodstva, a definirani su za razdoblje od pet godina te se prate u dva koraka. Za udio žena u top menadžmentu (Uprava i B-1) u Erste banci oni su: 34 % do 2023. i 41 % do 2025. Prema podacima iz 2021. godine, udio žena bio je na 33% čime je prvi cilj praktički već ostvaren, a u 2022. je s 36% ženskih lidera već premašen cilj definiran za 2023. Promoviranje žena na top rukovodeće pozicije podržava novi proces razvoja nasljednika za B-1 pozicije koji je implementiran u 2022. Raznolikost, posebno vezano za spol, bila je jedan od ključnih kriterija pri nominaciji i odabiru nasljednika tako da bazu potencijalnih lidera čini nešto više od 60% žena. Erste banka na ovaj način želi doprinijeti uključivanju žena na top menadžerske pozicije i razbijanju 'staklenog stropa'.

Osim ciljeva definiranih u koordinaciji Erste Grupe, u banci se prate i lokalno definirani ciljevi vezani za strukturu visokog rukovodstva na razini Nadzornog odbora i Uprave. Za udio žena na ovoj razini oni su: 23 % do 2023. te 31 % do 2025. Krajem 2022. žene su činile 17 % što znači da u je u narednih godinu dana potrebno imenovati još jednu ženu lidericu na ovim pozicijama kako bi cilj bio ostvaren.

Erste banka odaziva se na niz inicijativa, panela i predavanja na temu raznolikosti te ju aktivno promovira na svim stručnim skupovima izvan banke.

U zadnjih nekoliko godina Erste banka je pokrenula i provodi niz inicijativa i aktivnosti pod sloganom #različitoPlavi, a koje za cilj imaju podršku raznolikosti u organizaciji. Glavni sponzor tih inicijativa je predsjednik Uprave banke, Christoph Shoefboeck, koji se povremeno i sam aktivno uključuje u neke od aktivnosti.

Kroz godinu se redovito održavaju edukativne radionice na temu stereotipa, predrasuda i nesvjesne pristranosti, prilagođene različitim skupinama zaposlenika i u različitim formatima (online, uživo, webinar...)

Kontinuirano se radi na dizanju svijesti o važnosti uvažavanja različitosti i kroz kanale interne komunikacije, prvenstveno kroz intranet. Posebna pažnja posvećena je uključivanju raznolikosti kao bitne teme u proces uvođenja u posao novozaposlenih. U svrhu osvještavanja važnosti spolne ravnopravnosti, svi materijali, upute, i smjernice za novozaposlene napisane su u ženskom rodu te je pruženo objašnjenje zašto je tako napravljeno i zašto je raznolikost u Erste banci važna. Također, kontinuirano se radi i na benefitima koji podržavaju raznolike skupine zaposlenika i doprinose ravnoteži poslovnog i privatnog života.

Krajem 2021. pri oglašavanju otvorenih radnih mjesta uz naziv pozicije, pored uobičajenog „ž“ za ženski spol i „m“ za muški spol, uvedena je dodatna, rodno neutralna oznaka „d“ kao „drugo“. Na taj način Erste banka želi poslati poruke o važnosti uvažavanja raznolikosti ne samo interno unutar organizacije, već i prema javnosti te tako doprinijeti razbijanju stereotipa u našem društvenom okruženju.





S ciljem razbijanja stereotipa, Erste banka već nekoliko godina nastoji potaknuti očeve zaposlenike banke za korištenje roditeljskog dopusta putem slanja motivacijskog e-maila gdje su opisani benefiti uključivanja u brigu o djetetu i upute oko ostvarivanja ovog prava. Od početka provođenja ove inicijative vidljivi su pozitivni efekti, a u 2022. oko 50% Erste očeva iskoristilo je mogućnost dopusta, dok je, prema nekim podacima, na razini Hrvatske ovaj udio oko 7%. Također, od jeseni 2022. zakonski je reguliran tzv. očinski dopust u trajanju od 10 do 15 dana koji su poslodavci dužni omogućiti svakom ocu. Za Erste banku implementacija ove inicijative ne predstavlja izazov jer se već od ranije potiče muške zaposlenike na aktivno preuzimanje roditeljske uloge.

Kako bi se zaposlenicima dodatno olakšalo usklađivanje roditeljske uloge te privatnog života s poslovnim obavezama, u banci se podržavaju fleksibilni modeli rada i rad od kuće gdje god to organizacija posla omogućava. Ove opcije, iako ih koriste i muškarci, prvenstveno su podrška ženama zaposlenicama zbog još uvijek tradicionalne uloge koju imaju u društvu čime su i više uključene u brigu o djeci, obitelji, kućanskim poslovima i sl.



# Edukacije i obrazovanje

Kontinuirani razvoj zaposlenika jedno je od ključnih načela Erste banke. Nadogradnja stručnih znanja, usvajanje novih kompetencija u skladu s trendovima i tržištem te konstantni osobni razvoj temeljne su pretpostavke karijernog puta svih zaposlenika.

Kao i prethodne godine, aktivnosti u online formi (webinari, online radionice, e-learning materijali) čine značajan dio edukacijskih aktivnosti, no sve se više radi i u formatima „živih“ treninga i radionica, koje u 2022. čine 35% svih edukacija.

U 2022. naglasak je stavljen na razvojne programe za rukovoditelje te se u toj skupini zaposlenika broj sati edukacija povećao u odnosu na godinu prije.

|                     | Žene   | Muškarci | Rukovoditelji | Zaposlenici |
|---------------------|--------|----------|---------------|-------------|
| Broj sati           | 71.669 | 27.846   | 22.248        | 77.267      |
| Prosječan broj sati | 38     | 39       | 57            | 35          |

*Broj sati i prosječan broj sati edukacija u Erste banci*

**1. Stručna znanja – stručne edukacije specifične za pojedino funkcionalno područje – stručni seminari i radionice, certificiranja, konferencije i slično.**

**2. Osobni razvoj – edukacije s ciljem razvoja osobnih kompetencija kao npr. prezentacijske i komunikacijske vještine, pregovaranje, upravljanje konfliktima i drugo.**

Razvojne potrebe utvrđuju se putem analize trening potreba (TNA) kojom se razmatraju strateške kompetencijske potrebe, postojeća razina znanja u organizaciji kao i kompetencijski trendovi za pojedino poslovno područje u nadolazećem razdoblju.

Sukladno TNA nalazu kreiraju se i organiziraju edukacijske aktivnosti i utvrđuje optimalni oblik treninga – webinar, online radionice, e-learning, coaching, mentorstvo, interni prijenos znanja, interne rotacije, projektni rad itd.

Važan dio razvojnih aktivnosti odnosi se na leadership vještine za rukovoditelje – od motivacije i upravljanja timova, situacijskog vodstva, empatije u leadershipu, korištenja leadership modela i alata, pa sve do uputa za upravljanje virtualnim i remote timovima koje je u zadnje dvije godine iznimno dobilo na važnosti. U 2022. provedeno je nekoliko razvojnih programa za rukovoditelje koji su bili prilagođeni specifičnim izazovima pojedinih poslovnih područja (procesing, prodaja u građanstvu, prodaja u korporativnom segmentu, IT).

Još jedna kategorija osobnog razvoja koja je kulminirala u periodu pandemije je očuvanje mentalnog zdravlja zaposlenika kao i nošenje s neizvjesnošću. Zaposlenicima su ponuđeni sadržaji vezani za izazove rada od kuće, balansiranje privatnog i poslovnog u situaciji izolacije zbog pandemije, nošenje sa stresnim događajima i psihološko osnaživanje. Teme mentalnog, ali i fizičkog zdravlja i kroz 2022. bile su iznimno važne, što se jasno vidi iz sadržaja edukacija za koje su zaposlenici pokazali najveći interes. Pristup je omogućen kroz video materijale i pisane sadržaje na intranetu, webinaru i online radionice te e-learningom.

Zaposlenici u ponudi imaju niz otvorenih edukacijskih sadržaja kroz kraće webinaru ili online radionice na koje se prijavljuju prema individualnim potrebama i interesima.

Važan kanal za edukacije je i Erste Guru, lokalni sustav za online učenje koji omogućava pristup raznim edukacijskim temama kroz video sadržaje, prezentacije i slično. Erste Guru je i mjesto gdje zaposlenici prolaze sve obvezne, regulatorne edukacije – od aktualne ponude proizvoda, prodajnih vještina, GDPR edukacija, pravila tržišnog natjecanja, cyber security tema i slično. Na ovaj način se uvelike ubrzava i proširuje doseg razvojnih aktivnosti u organizaciji. Kroz 2022. posebno su traženi bili sadržaji vezani za vještine rukovođenja, kao i oni s tematikom iz područja mentalnog i fizičkog zdravlja.

U protekloj godini razvojnim aktivnostima je pokriveno 95% trening potreba definiranih kroz TNA. Značajan dio tih aktivnosti organiziran i održan je od strane internih trenera banke iz poslovnih organizacijskih jedinica ili od strane zaposlenika Sektora ljudskih potencijala, što pokazuje da se i dalje vrlo intenzivno koristi baza internog znanja i potencijal internih trenera.

*Prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku u 2022 iznosi 4,75 dana.*

| 2019. | 2020. | 2021. | 2022. |
|-------|-------|-------|-------|
| 5,8   | 4,25  | 5,20  | 4,75  |



Zaposlenici Erste banke također imaju mogućnost pohađati različite stručne edukacije u organizaciji vlasnika Erste Holdinga. Ovaj dio edukacija pokriva potrebe za stručne edukacije koje su potrebne, ali ne postoje na tržištu ili je premali broj eksperata da bi se organizirao in-house program. Poseban naglasak stavljen je i na prepoznavanje i razvoj talenata, odnosno zaposlenika koji pokazuju visoki potencijal. Za njih se organiziraju međunarodni programi na razini Erste Holdinga, ali i na lokalnoj razini.



”

U današnjem dinamičnom svijetu i radnom okruženju više nego ikad važno je voditi računa o svom zdravlju, a posebno je važno pri tome ne zanemariti psihološko zdravlje i ravnotežu. Toga smo u Erste banci itekako svjesni pa, osim podrške na financijskom planu, našim zaposlenicima dajemo podršku i u drugim aspektima koji čine život – balans privatnog i poslovnog života, intelektualni i karijerni napredak, društveni aspekt i zabava, pritom uvijek vodeći računa o specifičnim životnim situacijama pojedinog zaposlenika.

“

**Ana Ringel**

koordinatorica za upravljanje benefitima i zadovoljstvom zaposlenika



# Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika

Posljednjih nekoliko godina u Erste banci naglasak je stavljen na dobrobit zaposlenika, a sve aktivnosti i inicijative obuhvaćene su zajedničkim istoimenim nazivnikom Dobro.bit.

Cilj Dobro biti je razvijati kulturu u kojoj zaposlenici brinu o sebi, ali i jedni o drugima. U skladu je sa svrhom postojanja i prioritetima Erste Grupe, a čini temelj zajedničke vrijednosti – za poslodavca, za zaposlenika i za šire društvo.

Već ranije postojeće aktivnosti i inicijative objedinjavaju se, strukturiraju i unapređuju te uvode nove, sukladno interesu zaposlenika.

Elementi dobrobiti pokrivaju pet međusobno povezanih područja koja utječu jedna na druge:

1. njeguje se kultura radnog okruženja koje potiče zaposlenike brinuti o vlastitom zdravlju;
2. s druge strane financijski benefiti su ti koji omogućavaju ekonomsku sigurnost za zaposlenike i njihove obitelji;
3. smislen i svrhovit posao važan je alat za razvoj karijere;
4. kroz mogućnosti stjecanja novih znanja i vještina osigurava se osobni intelektualni napredak;
5. kvalitetni međuljudski odnosi važan su dio društvenog aspekta privatnog i poslovnog života.

U različitim životnim situacijama važnost pojedinih elemenata mijenja se, a neophodno je da su svi zastupljeni i da postoji balans među njima. Posebna pozornost stavljena je na potrebe različitih skupina zaposlenika te se kreiraju povremene inicijative upravo za njih integrirajući na taj način brigu jednih za druge u svakodnevno poslovanje.

Za zaposlenike Erste banke to znači biti dobra zdravlja, imati sigurnost za sebe i obitelj, imati osjećaj ispunjenosti i zadovoljstva, osjećaj rasta i razvoja kroz posao i zabavu.

Od 2022. godine zaposlenicima je na raspolaganju i platforma Zdrava glava, nastala na temelju potrebe za psihosocijalnom podrškom koja se zaposlenicima pruža kontinuirano još od 2020. godine. Inicijalna ideja psihosocijalnog kutka 2020. godine bila je olakšati prilagodbu na rad od kuće, nošenje s dugotrajnom situacijom pandemije i posljedicama razornih potresa kroz razgovor sa stručnim timom i objavom članaka na intranetu o aktualnim temama. Na taj način zaposlenike se poticalo na poduzetnost u brizi za svoje psihološko zdravlje. Otvorena Erste telefonska linija za psihološku podršku, podržana internim stručnjacima, pokazala se iznimno korisnom nakon potresa koji su pogodili područje Zagreba i okolice te Sisačko-moslavačke županije.

Platforma Zdrava glava danas, logičan je rezultat brige poslodavca i zainteresiranosti zaposlenika za temu mentalnog zdravlja. Osnovni ciljevi platforme su: razbijati tabue i destigmatizirati temu mentalnog zdravlja, jasnije i glasnije pričati o tome, njegovati kulturu u kojoj je u redu reći da nismo u redu te povezati tjelesno i mentalno zdravlje koje zajedno čine neraskidivu cjelinu.

Kako bi se ostvarili Dobro.bit ciljevi, Erste zaposlenici imaju na raspolaganju sljedeće benefite:

- edukacije i razvojni programi fokusirani na profesionalni rast i razvoj te dodatno predavanja i radionice koje nisu usko vezane uz poslovnu tematiku;
- interni natječaji za posao dostupni svima;
- godišnje nagrade ovisno o ostvarenim rezultatima, prigodne isplate (Uskrsnica, Božićnica, Regres, dar za dijete za Božić, jubilarne nagrade sukladno godinama rada provedenih u Erste Grupi, isplate solidarne pomoću npr. za rođenje ili posvojenje djeteta, smrtni slučaj u obitelji zaposlenika...), naknada za podmirivanje troškova prehrane, naknada troška prijevoza, uplate u zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond;
- fleksibilno radno vrijeme gdje proces rada omogućava takvu organizaciju radnog vremena (klizno radno vrijeme, „skraćeni petak“, drugačiji raspored početka i završetka rada, mogućnost rada u nepunom radnom vremenu);
- polica privatnog zdravstvenog osiguranja u poliklinici uz besplatan godišnji sistematski pregled, s povoljnijom cijenom za indicirane pretrage, polica dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja na trošak poslodavca, 24-satno osiguranje od nezgode, preventivno cijepljenje protiv gripe na trošak poslodavca; organizirano cijepljenje protiv Covida u najvećim gradovima i lokacijama banke,
- Multisport – sufinancirana članarina za korištenje različitih aktivnosti u sportskim objektima diljem Hrvatske, sudjelovanje na sportskim događajima (Bankarske igre, utrke za humanitarnim karakterom, nogometna liga i sl.);
- plaćeni dopusti za obavljanje sistematskog pregleda, darivanje krvi, preseljenje, rođenje djeteta, prvi dan škole i vrtića djeteta, sklapanje braka, za potrebe obrazovanja, korporativno volontiranje, sudjelovanje na kulturnim, sportskim i drugim aktivnostima u organizaciji poslodavca itd.;
- neplaćeni dopust u ostalim životnim situacijama zbog kojih je potrebno više vremena posvećenog privatnim obavezama i solidarne pomoći;
- povoljniji proizvodi banke i ovisnih društava te dodatne povlastice u smislu povoljnijih cijena usluga i proizvoda omogućenih kroz široku i stabilnu mrežu vanjskih partnera u nekoliko kategorija (npr. kultura, sport, zdravlje, ljepota, zabava, putovanja, znanje...);
- razne inicijative koje u poslovnu svakodnevnicu unose i zabavu za zaposlenike i njihovu djecu (obilježavanje Ugly christmas sweater day nošenjem božićnih džempera jedan dan u prosincu, organizacija prigodnih aktivnosti za djecu (likovna natjecanja, prikupljanje božićnih darova za djecu smještenu u domovima bez odgovarajuće roditeljske skrbi).

Svi benefiti vezani uz zdravlje dostupni su u jednakoj mjeri svim zaposlenicima.

Ukupan broj i stopa novih zaposlenika tijekom izvještajnog razdoblja

| Žene |     | Muškarci |     | <30 God |     | 30-50 God |     | >50 God |    |
|------|-----|----------|-----|---------|-----|-----------|-----|---------|----|
| Broj | %   | Broj     | %   | Broj    | %   | Broj      | %   | Broj    | %  |
| 164  | 67% | 79       | 33% | 120     | 49% | 118       | 49% | 5       | 2% |

Ukupan broj i stopa fluktuacije zaposlenika tijekom izvještajnog razdoblja

| Žene |    | Muškarci |    | <30 God |     | 30-50 God |    | >50 God |    |
|------|----|----------|----|---------|-----|-----------|----|---------|----|
| Broj | %  | Broj     | %  | Broj    | %   | Broj      | %  | Broj    | %  |
| 131  | 7% | 51       | 8% | 41      | 13% | 115       | 6% | 26      | 7% |

Stopa povratka na posao i zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljni dopust

| 2021. |     |          |      | 2022. |      |          |      |
|-------|-----|----------|------|-------|------|----------|------|
| Žene  |     | Muškarci |      | Žene  |      | Muškarci |      |
| 115   | 88% | 9        | 100% | 203   | 100% | 19       | 100% |



“

Inicijativa #radimpametno Erste banci kao organizaciji donosi neke nove načine rada koji počivaju na principima povjerenja, balansa, kontinuirane prilagodbe i preispitivanja naučenog, ali uvijek i stalno uz fokus na ljude. Kroz tu se inicijativu konkretnim aktivnostima, investicijama, drugačijim modelima rada i ponašanja žele iskoristiti prilike koje nam nova stvarnost otvara - od digitalizacije procesa, fleksibilnijih načina rada, do aktivnosti koje potiču zadovoljstvo i angažiranost zaposlenika.

”

**Iva Lopac Butorac**

voditeljica Službe organizacijskog razvoja i upravljanja karijerom





Potaknuti promjenama u načinu rada, komunikacije i suradnje koje je izazvala pandemija, polovinom 2020. pokrenuta je inicijativa #radimpametno - platforma koja će omogućiti pametniji i bolji rad te usredotočavanje na prave vrijednosti koje su važne i zaposlenicima, ali i klijentima Erste banke. Ideja iza imena inicijative je bila da potiče na preispitavanje, prilagođavanje i mijenjanje svega što nije u skladu sa zdravim razumom, a veže se na budućnost rada.

Inicijativa je zamišljena kao platforma kroz koju se kreira buduća organizacija rada s fokusom na prilagodbu kulture, procesa i infrastrukture koja se koristi u radu u Erste banci. Kroz 2021. realiziran je čitav niz aktivnosti u ovom smjeru te je krajem godine zatvorena prva faza projekta.

#radimpametno aktivnosti podijeljene su na tri područja – infrastruktura, procesi, kultura - u svakom su postignuta značajna ostvarenja, a projekt je nastavljen i kroz 2022., s nekoliko bitnih aktivnosti:

- **Infrastruktura**

- nakon što su zaposlenicima osigurani mobilni uređaji i laptopi, ukinute su sve nepotrebne fiksne telefonske linije
- kroz daljnju rekonstrukciju poslovnih prostora uveden je desk-sharing model rada za dio organizacije

- **Kultura**

- i dalje se podržavaju fleksibilni modeli rada gdje god je moguće te je za IT i Digital dio organizacije uveden novi model rada od kuće po principu mjesečnog planiranja dana izvan ureda
- na osnovi Erste flexi lider modela pokrenut je proces planiranja nasljednika za top menadžment pozicije, definirani su budući lideri, a krajem godine započelo se s razvojnim programom za njih

- **Procesi**

- S ciljem povećanja efikasnosti, uveden je tzv. Erste PUNKT, centralno mjesto za interne usluge vezane za uredsko poslovanje

# Sigurnost

Kako bi osigurala integritet svojih poslovnih procesa, a samim time osigurala i zaštitu osobnih podataka svojih zaposlenika, klijenata i suradnika, Erste banka ulaže kontinuirane napore u podizanju razine sigurnosti – ključnog područja za redovito poslovanje banke. Podizanje svijesti i edukacija zaposlenika Erste banke predstavlja jedan od ključnih temelja za uspješno i kontinuirano poslovanje. Svi zaposlenici dužni su jednom godišnje pohađati edukacije koje obrađuju područje sigurnosti, a posebna pažnja vidljiva je i prema novim zaposlenicima koji nužno prolaze i sklop inicijalnih edukacija u kojima ulogu obnaša i uloga sigurnosti.

Zaštita na radu bitan je segment svakodnevnog poslovanja banke, a u proteklih nekoliko godina, zbog pojave koronavirusa i praćenja razvoja te bolesti te razvijanja preporuka na temelju toga, ovaj je segment postao još važniji.

Zaštita na radu kao sustav propisuje niz organizacijskih mjera u radnim procesima kojima je cilj zaštititi radnike od ozljeda na radu, profesionalnih oboljenja, kao i održati radnu sposobnost tijekom čitavog radnog vijeka radnika. Prilikom provođenja zaštite na radu primjenjuju se osnovna, posebna i priznata pravila, a osnovni zakonodavni okvir postavljen je Zakonom o zaštiti na radu. Unutar banke također se provodi osposobljavanje radnika u više segmenata, a radnici se osposobljavaju teorijski i praktično, ovisno o vrsti potrebnog osposobljavanja.





S obzirom da je poslodavac odgovoran za sve osobe koje zapošljava, svaki novozaposleni prije osposobljavanja za rad na siguran način dobiva svog mentora. Osposobljavanje za rad na siguran način provodi se u skladu sa svim pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Po završenom procesu osposobljavanja, kao dokaz o osposobljenosti izdaje se dokument, unificirani „obrazac ZOS“ – Zapisnik o ocjeni osposobljenosti radnika za rad na siguran način.

Unutar sustava zaštite na radu izrađuje se i Procjena rizika koja predstavlja temeljni dokument u području zaštite na radu, a kojom se obuhvaćaju svi rizici vezani za obavljanje poslova za sva radna mjesta u banci.

Zaštita na radu obuhvaća i dio područja vezanog uz zaštitu od požara, s naglaskom na provedbu evakuacije u slučaju opasnosti. Osim toga, održavanjem objekata na temelju SLA (Service Level Agreement unutar ugovora za održavanje) i zakonskih obveza, izravno se pazi na zdravlje zaposlenika kroz redovito čišćenje ventilacijskih kanala, klima uređaja, čišćenje i dezinfekcija ureda, DDD mjere (dezinfekcija, dezinsekcija, deratizacija) i ostalih preventivnih održavanja prostora. Područje zaštite na radu obuhvaća i medicinu rada kojom se za zaposlenike osiguravaju prethodni pregledi prije zaposlenja te prethodni, periodični, kontrolni i izvanredni pregledi za radna mjesta s posebnim uvjetima rada, sukladno propisanim pravilnicima zaštite na radu, na trošak poslodavca.





Erste banka ima delegirana tri stručnjaka zaštite na radu čiji je posao pružanje stručne pomoći poslodavcu i njegovim ovlaštenicima, radnicima te povjerenicima radnika za zaštitu na radu u provedbi i unapređivanju zaštite na radu. Također, stručnjak zaštite na radu sudjeluje u postupku izrade procjene rizika, vrši unutarnji nadzor nad primjenom pravila zaštite na radu, potiče i savjetuje poslodavca i njegove ovlaštenike na otklanjanje nedostataka u zaštiti na radu utvrđenih nadzorom, a osim toga obavlja i niz drugih poslova vezanih za koordinaciju i upravljanje osposobljavanjem radnika za siguran rad.



## 8. Društvo

”

Ekonomski i društveni utjecaj malih poduzetnika, neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika izuzetno je bitan. Podršku održivom poduzetničkom projektu vidimo kao dugoročno rješenje za brojna društvena pitanja ili situacije zato što kroz učinak multiplikatora dolazi do brojnih društvenih i ekonomskih pomaka – od kreiranja novih radnih mjesta, povećanja potrošnje i ponude novih usluga do povećanja kvalitete života. Programima koje provodimo na ovom području želimo kroz društveno odgovorno bankarstvo ubrzati razvoj poduzetnika početnika i neprofitnih organizacija, povećati njihov društveni utjecaj i osnažiti ekosustav podrške u Hrvatskoj.

“

**Tina Sirotić**

voditeljica Službe za društveno odgovorno bankarstvo





Erste banka poduzetništvo vidi kao pozitivan model rješavanja društvenih pitanja ili situacija. Iz perspektive banke, podrška održivom poduzetničkom projektu umjesto jednokratnog sponzorstva i donacije, može biti dugoročno rješenje. Inicijativa društvenog bankarstva Erste banke potiče financijsku inkluziju poduzetnika početnika, neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika, nudeći im pristup financijskim proizvodima, financijsko savjetovanje i kontinuirano mentorstvo skrojeno prema njihovim potrebama. Tako je do sada plasirano više od EUR 11,9 milijuna te je podržano više od 525 klijenata.

U 2022. godini Erste banka osigurala je EUR 1,4 milijuna za podršku poduzetnicima početnicima, posebnoj skupini klijenata, osobama koje se samozapošljavaju, odnosno poduzetnicima – početnicima koji su unutar posljednje dvije godine otvorili vlastito poduzeće, obrt ili obiteljsko – poljoprivredno gospodarstvo. Ovim se programom potiče samozapošljavanje i razvoj poduzetništva, a osim financiranja, podrška se pruža i pri oblikovanju i realizaciji poslovne ideje kroz besplatne online edukacije o relevantnim poduzetničkim temama te savjetovanja. Tako su u 2022. godini napravljena 257 poslovnih planova, 7842 korisnika sudjelovala su u e-learning programu te je sveukupno održano 1047 sati savjetovanja.





Osim podrške poduzetnicima početnicima, Erste banka provodi i program podrške i financiranja neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika koji su u 2022. godini podržani s EUR 1,6 milijuna. Također, na raznim programima sudjelovalo je 300 polaznika, a pruženo je i 3142 sati savjetovanja.

U 2022. godini Erste banka je, u suradnji s partnerima ACT Grupom, Panda komunikacijama i Erste zakladom, započela s provedbom programa 'Ostavi dobar trag'. Radi se o programu koji za cilj ima unapređenje financijske otpornosti kroz poboljšanje kapaciteta za fundraising, a ideja se rodila iz dugogodišnjeg iskustva inkluzivnog bankarstva kojeg banka provodi s poduzetnicima početnicima i neprofitnim organizacijama, podršci pri prijenosu ideja „iz teorije u stvarnost” te razumijevanju administrativne opterećenosti i vezanosti neprofitnog sektora u trci za EU sredstvima. Sastoji se od dva dijela – edukacijskog i mentorskog, kroz koji je svim polaznicima pružena individualna podrška za razvoj social business canvasa, fundraising strategije, storytellinga uz upute za prilagodbu digitalnih kanala kao preduvjeta za uspješnu provedbu fundraising kampanje. Ukupno se u program prijavila 41 udruga.





## Financijska pismenost

### Škola pametnih financija

Više od 20 godina u Erste banci u Hrvatskoj radi se na poboljšanju procesa, proizvoda i usluga, a sve kako bi se u sklopu poslovanja na najbolji mogući način odgovorilo na želje i potrebe klijenata. Isto tako, s obzirom na činjenicu da je znanje pokretač društva i društvenih promjena, Erste banka kao financijska institucija ima odgovornost na području razvoja financijske pismenosti u svakoj dobi.

Prije pet godina banka je pokrenula pilot projekt pod nazivom Škola pametnih financija koji obuhvaća besplatne edukativne radionice o upravljanju osobnim financijama te interaktivne video edukacije, a koji je nastao na temelju istraživanja koje je pokazalo da 87% građana prepoznaje važnost financijske pismenosti.

Uslijed pojave koronavirusa, održavanje radionica za sve zainteresirane građane, poduzeća i obrazovne institucije prilagođeno je online formi, preko aplikacije MS Teams. Zbog odlične prihvaćenosti ovog formata radionica, online radionice nastavile su se održavati i tijekom 2022., kada je započelo i održavanje radionica u poslovnicama banke, i to u nekoliko hrvatskih gradova (Rijeka, Split, Osijek i Zagreb). Kako bi se program financijskog opismenjavanja približio što većem broju mladih, banka je održala i više od 40 radionica u osnovnim i srednjim školama te fakultetima, s gotovo 1000 polaznika. Ukupno je u 2022. održano više od 90 radionica s više od 2200 sudionika, dok je od početka održavanja programa Škole u 2019. do sada sudjelovalo više od 11 000 sudionika.

Zbog važnosti ovog programa posebice u segmentu djece i mladih, tijekom 2023. banka planira veći fokus staviti na organiziranje radionica u osnovnim i srednjim školama, te fakultetima i studentskim udrugama.



# Društvena odgovornost

Erste banka nastoji njegovati dvosmjernu komunikaciju s lokalnom zajednicom te ostvariti što veću transparentnost.

Tome doprinose i partnerske suradnje s brojnim udrugama, fakultetima, izlaganja i prezentacije na sajmovima, konferencijama i skupovima širom Hrvatske. Kroz 2022. uspješno je realizirano sljedeće:

- sudjelovanje na Tjednu karijera u organizaciji Fakulteta organizacije i informatike u Varaždinu (štand poslodavca, predstavljanje studentima, predavanje IT stručnjaka studentima FOI-ja)
- sudjelovanje na Danu karijera Prirodoslovno-matematičkog fakulteta u Zagrebu (štand, predstavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentsku praksu)
- nekoliko gostujućih predavanja studentima od strane IT stručnjaka na Veleučilištu Bjelovar (štand na konferenciji u organizaciji Veleučilišta – B:IT.con) te na Fakultetu organizacije i informatike Varaždin
- Dan karijera Sveučilišta u Rijeci (štand, predstavljanje studentima)
- Dan karijera Veleučilišta u Rijeci (štand)
- sudjelovanje na RIT-ovim Danima karijera u sklopu panel rasprave



# Društvena odgovornost

Tijekom 2022. godine, u Erste banci svoje stručne neplaćene prakse, koje za svrhu imaju ispunjenje obveze na fakultetu ili osnovni uvid u poslovno područje za koje se student interesira, odradilo je 33 studenta.

Erste banka se sa studentskim programima još u 2018. pridružila i Inicijativi za mlade, pokrenutoj s ciljem lakšeg uključivanja mladih na tržište rada. Inicijativu za mlade pokrenule su Hrvatska udruga poslodavaca i Europska banka za obnovu i razvoj, a Erste banka mladim ljudima želi još više približiti mogućnost stjecanja kvalitetnih prvih radnih iskustava i potencijalnog daljnjeg zapošljavanja. Treba spomenuti i segment neprofitnih organizacija koji su sudjelovali ili sudjeluju u programima za poduzetnike početnike koje Erste banka omogućava, a koje se u daljnjem radu, osim financijski, podržava i na brojne druge načine, primjerice, angažiranjem u marketinške svrhe, promocijom njihove djelatnosti na komunikacijskim kanalima banke i slično.

Kao i prethodnih godina, i u 2022. studenti su se mogli prijaviti na stipendijski program „Best of South East“, kojeg je pokrenuo Steiermärkische Bank und Sparkassen AG (Sparkasse banka) u suradnji sa Sveučilištem u Grazu. Namijenjen je diplomantima i studentima s vrlo dobrim ocjenama te izraženim osobinama kao što su predanost, razvijene komunikacijske vještine te analitičko i praktično ekonomsko razmišljanje.

Program obuhvaća jednogodišnju praksu u Sparkasse banci ili nekom drugom štajerskom poduzeću za diplomante te godinu dana studiranja na Sveučilištu u Grazu za studente.

Banka je i 2022. godine sudjelovala u akciji „Korak u život“ stipendiranjem djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi kako bi im se omogućilo fakultetsko obrazovanje. Uz Rotary Klub Zagreb Kaptol, Erste banka je najveći pojedinačni sponzor.

Od jeseni 2019. godine banka je uvela praksu stipendiranja đaka i studenata s invaliditetom u okviru kvotnog nezapošljavanja osoba s invalidnošću. S ovom je praksom nastavljeno i u prošloj, četvrtoj školskoj godini za redom (2021/2022) kada je redovitu mjesečnu stipendiju dobivalo 20 đaka i studenata.

Uz to, po istoj su osnovi sklopljeni ugovori o suradnji s dvije zaštitne radionice koje većinom zapošljavaju osobe s invaliditetom o kupovini marketinškog materijala. Na jesen 2022. potpisani su ugovori o stipendiranju đaka i studenata s invaliditetom s ukupno 17 stipendista za školsku godinu 2022/2023.



## Sponzorstva i donacije

Erste banka kroz svoje sponzorske i donatorske aktivnosti uključena je i aktivno podržava različite inicijative i projekte koji doprinose razvoju i unapređenju društva u cjelini, kako lokalno, tako i u cijeloj Republici Hrvatskoj. Svjesna potrebe zajednice, kao društveno odgovorno poduzeće, Erste banka je i tijekom 2022. nastavila podržavati brojne kulturne, znanstvene, zdravstvene, obrazovne, sportske i humanitarne projekte.

Kroz program sponzorstava i donacija u 2022. godini izdvojeno je gotovo 2,1 milijuna EUR, a banka je sponzorski ili donacijski podržala oko 600 projekata i ustanova humanitarnog i edukativnog karaktera te klubova, udruga, ustanova i projekata sportskog i kulturno umjetničkog karaktera.

U 2022. godini održao se punoljetni, 18. po redu, natječaj za mlade umjetnike i umjetnice – Erste Fragmenti. Zaprimito je više od 100 prijava mladih umjetnika, otkupljena su umjetnička djela te izložena u prostorima Erste poslovnih zgrada i poslovnica diljem Hrvatske.

Osim toga, dodjeljene su stipendije najboljim mladim umjetnicima. Izložba Erste Fragmenti održana je u jesen prošle godine u Kući za ljude i umjetnost Lauba.

Na području potpore društvene zajednice (social) putem donacija i sponzorstava banka je dala potporu Dječjem domu Nazorova te SOS Dječjem selu za nezbrinutu djecu.

U vidu donacija potpomognuta je Specijalna bolnica za ortopediju Biograd na moru, Opća bolnica Bjelovar, Opća bolnica Zadar i Dom zdravlja Zadarske županije, Hrvatsko društvo za dječju kirurgiju Klaićeva, Hrvatska udruga za bolesti štitnjače.

Jedan od pokretača stvaranja, napretka i rasta je znanje, stoga se kroz donatorske i sponzorske aktivnosti nastoji uključiti što više inicijativa, udruga, manifestacija i događanja koja se bave upravo edukativnim aktivnostima. U te svrhe Erste banka surađuje i s raznim školama, primjerice, te fakultetima Studentskog zbora Sveučilišta u Rijeci, Akademijom dramske umjetnosti i Akademijom likovne umjetnosti u Zagrebu, Ekonomskim fakultetom Rijeka, fakultetima Sveučilišta u Zagrebu FER i PMI te Centrom za podršku studentima i razvoj karijera FOI Varaždin.

Uz navedeno, Erste banka promiče važnost sportskih projekata te sponzorstava koji stavljaju naglasak na važnost promicanja sporta, a osobito promicanja svijesti o važnosti tjelesne aktivnosti u djece. Dva velika projekta koja su usmjerena upravo prema tom cilju su Erste Plava liga i Erste rukometna liga koje su od 2020. godine objedinjene u dječju sportsku platformu pod nazivom Erste prva liga. Ukupno je u 2022. godini kroz ova natjecanja prošlo više od 8800 natjecatelja.





”

U Erste izazovu sudjelujem nekoliko godina, a humanitarne kilometre skupljam najviše biciklom. Vozim ga i neovisno o izazovu, nekoliko puta tjedno, ovisno o vremenskim uvjetima i drugim obvezama, a posebno me raduje što vidim da moj rezultat motivira i druge kolege bicikliste kojih ima sve više.

Zašto biciklizam? Puno je razloga, super je za formu i zdravlje, uživanje u prirodi, dobrom društvu, pruža mogućnost istraživanja svojih granica, a kad svemu tome dodamo i humanitarnu stranu priče koja mi se jako sviđa, prednosti su brojne.

“

**Marin Barić**

operater IT sustava, prvak Erste izazova 2021.



# Humanitarne akcije

## Erste izazov

Već petu godinu zaredom, od siječnja do prosinca 2022. godine, trajala je akcija u kojoj su si zaposlenici ESB grupe u Hrvatskoj zadali zadatak sportskim i rekreativnim aktivnostima prikupiti određenu kilometražu koja osigurava donaciju u humanitarne svrhe. Izazov je bio postavljen na 120 tisuća kilometara, a konačan iznos prikupljenih kilometara premašen je, stoga je banka donirala ukupno 20 tisuća kuna udruzi Down syndrom Centar Pula.

## Korporativno volontiranje – „Šalji dalje“

Korporativno volontiranje više je od jednokratne akcije na razini banke, a organizirano se provodi već godinama. To je proces volontiranja i pružanja pomoći izdvajanjem vremena zaposlenika u svrhu pomoći drugima. Kako bi poslodavac dodatno potaknuo zaposlene, zaposlenicima je već četvrtu godinu zaredom ponuđena mogućnost volontiranja i u radnom vremenu za sve koji su zainteresirani uključiti se, na način da za to mogu iskoristiti jedan radni dan godišnje u okviru radnog vremena, pojedinačno ili u grupi.

Kroz razne projekte tijekom godine, zaposlenici su pomagali i zajedno se aktivirali kako bi činili dobro. Navedeno može biti druženje sa starijim ili bolesnim korisnicima domova za umirovljenike, uređivanje domova za djecu, briga o siromašnima i beskućnicima, čišćenje okoliša i slično.





”

Volontiranje je proces koji doprinosi svima, a istraživanja pokazuju da su zaposlenici koji rade u okruženju koje je društveno odgovorno zadovoljniji i angažiraniji. Volontiranjem se potiče timski rad, kolegijalnost te razvija vještine koje se u svakodnevnom radu teško mogu razviti. U Erste banci smo svjesni da volontiranje donosi brojne benefite, kako za one kojima se pomaže, tako i za one koji volontiraju, te baš zbog toga već godinama provodimo interni program korporativnog volontiranja u sklopu kojeg je svim zaposlenicima omogućen jedan slobodan dan u te svrhe. Našu posvećenost ovoj aktivnosti dokazuje i činjenica da smo potpisnici Povelje o volontiranju zaposlenika.

”

**Danijela Sobočanec**

specijalistica za upravljanje kompetencijama i razvoj karijere





Erste banka je od 2015. godine potpisnik Povelje o priznavanju kompetencija stečenih volontiranjem, a od 2019. je godine banka potpisnik Povelje o volontiranju zaposlenika. Najbolja potvrda naporima i angažmanu Erste volontera su zahvale raznih ustanova i udruga koje su zaprimili i u 2022. godini.

### Happy Hour

Zaposlenici banke, ali i drugih ovisnih društava, redovito godišnje organiziraju akcije prodaje kolača i drugih slatkih ili slanih proizvoda, koje su sami proizveli, i na taj način prikupljaju sredstva koja doniraju udrugama ili pojedincima koji se nalaze u teškim životnim prilikama. Nakon dvije godine stanke, 2022. ponovno se održao Happy Hour i to u Zagrebu i u Rijeci. Prikupljeni iznos donacija podijeljen je na tri dijela i doniran trima udrugama. Happy Hour održao se i u Erste Card Clubu koji je svoju donaciju uputio Centru za pružanje usluga u zajednici Vladimir Nazor.



## 9. Okoliš

Problematika očuvanja okoliša posljednjih je nekoliko godina postala sve važnija za održiv razvoj i opstojnost tvrtki, odnosno, ljudi. S obzirom na to da su klimatske promjene počele utjecati na gotovo sve države na svim kontinentima te mijenjati načine na koje ljudi žive i rade, borba za očuvanje okoliša postala je globalna preokupacija. O važnosti te teme svjedoče i brojni skupovi, dogovori i inicijative vodećih svjetskih sila kako bi se ujedinjavanjem došlo do najkvalitetnijeg rješenja. Posljednja takva konferencija održana je krajem 2022. godine u Egiptu na kojoj je potvrđeno unapređenje dosadašnjih napora, a sve globalno uključene strane pozvane su da postupno smanje proizvodnju energije iz ugljena s nesmanjenim emisijama i ukinu neučinkovite subvencije za fosilna goriva te da pojačaju napore za mobilizaciju sredstava kako bi se poduprlo djelovanje u području klime. Usvojen je i cilj globalne obveze mobilizacije 100 milijardi američkih dolara godišnje do 2025. kako bi se zemljama u razvoju pomoglo da se suoče s učincima klimatskih promjena.

Odlukom o financiranju kompanija koje su okolišno neutralne te streme 'zelenim' i održivim projektima, banke i druge financijske institucije imaju posredni utjecaj na okoliš te njegovo očuvanje. Osim toga, u Erste banci se i u internim procesima stremlji što kvalitetnijim i ekološki prihvatljivim rješenjima pa se tako primjerice prilikom uređenja poslovnica, ali i u komunikaciji s klijentima nastoje postići što viši ekološki standardi. Neposredni utjecaj na okoliš identificiran je kroz potrošnju energije te potrošnju papira.

### Upravljanje utjecajima na okoliš

Erste banka ima uspostavljenu Politiku zaštite okoliša kojom se definiraju okolišni ciljevi kojima se nastoji doprinijeti smanjenju potrošnje energije i vode te što manjem zagađenju okoliša te na taj način doprinijeti zajednici u kojoj banka posluje.





“

U Erste banci smatramo da su prakse i inicijative zaštite okoliša i uštede energenata imperativ uvjetovan potrebom očuvanja okoliša te smanjenja utjecaja na okoliš stoga već dulje vrijeme ulažemo značajne napore u podizanje svijesti o važnosti ove teme, posebno na internoj razini. Erste grupa i Erste banka već ulažu mnogo napora kako bi smanjile ugljični otisak vlastitog poslovanja s ciljem ispunjavanja okolišnih zahtjeva, a sukladno rastućim regulatornim zahtjevima, financijski sektor u tom smjeru treba djelovati i na poslovanja svojih klijenata te poticati tvrtke da štede energiju i prelaze na održivije, 'zelene' oblike.

”

Ivan Čerdić  
direktor Direkcije upravljanja imovinom i uslugama





Kako bi postigla svoje ciljeve, Erste banka uvela je sustav upravljanja okolišem sukladan zahtjevima norme ISO 14001:2015. Sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001 potvrđen je (recertificiran) krajem 2020. godine te integriran sa Sustavom za upravljanje energijom prema normi ISO 50001 pomoću kojeg bi se u narednim godinama realizirale mogućnosti naprednijeg praćenja potrošnje električne energije i njezinog racionalnijeg korištenja, a što bi u konačnici trebalo donijeti i određene uštede. Sljedeća recertifikacija planirana je za 2023. godinu.

Aktivno sudjelovanje zaposlenika Erste banke ključno je za postizanje ovih ciljeva. U tom smislu provode se edukacije svih zaposlenika kako racionalno štedjeti energiju i potrošnju papira, kako ispravno odvajati otpad te sustavna edukacija o standardu ISO 14001:2015, sa svim njegovim elementima i ciljevima. Edukacija na temu zaštite okoliša i racionalnog korištenja energije od početka 2020. godine obavezna je edukacija za sve novozaposlene te su edukaciju u 2022. prošli svi zaposlenici.

Kao i prethodnih godina, i u 2022. godini je od ovlaštene certifikacijske kuće napravljen jednogodišnji vanjski audit za provjeru funkcioniranja Sustava upravljanja okolišem prema međunarodnoj normi ISO 14001:2015. Banka je odradila sve potrebne aktivnosti za produljenje certifikata ISO 14001:2015 na još jednu godinu. Isto to su uspješno napravila i neka od ovisnih društava Erste banke (Erste Card Club, Erste Leasing i Erste Bank A.D. Podgorica).

**Erste banka postavila je Strateške ciljeve okoliša za period od 2022. do kraja 2024. godine. U odnosu na referentnu 2019. godinu oni su:**

| 2022. | zadržati potrošnju električne energije na +/- 3 % | zadržati potrošnju toplinske energije na +/- 3 % | smanjenje CO2 emisije 0-3 % | 2024. |
|-------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|-------|
|       | 2019: 10,98 GWh, 2.489 FTE                        | 2019: 4,09 GWh                                   | 2019: 2,251 tCo2/ FTE       |       |

**Na temelju Strateških ciljeva, definirani su i Operativni ciljevi 2021.- 2022.**

- provesti interne edukativne kampanje o zaštiti okoliša, uštedi električne i toplinske energije za novozaposlene
- daljnje postavljanje zaštitnih UV folija na objektima
- proizvodnja 64.000 kWh (+/- 5 %) zelene energije iz fotonaponskih ćelija postavljenih na upravnoj zgradi u Zagrebu

# Energija i emisije

Energija je neophodna za svakodnevni život, kako pojedinca, tako i cjelokupnog gospodarstva, a u tom procesu energiju je potrebno prenositi s početne lokacije do krajnjeg korisnika što, naravno, uzrokuje onečišćenje. Praćenje potrošnje električne energije omogućava kvalitetnije upravljanje ovim segmentom održivog poslovanja. Erste banka na području uštede električne energije ima nekoliko inicijativa.

Prilikom uređenja poslovnica i drugih poslovnih prostora vodi se računa o svim aspektima ekološki prihvatljivog i održivog poslovanja, koristeći programska i tehnička rješenja za optimiranje potrošnje energenata, redovito održava opremu da bi povećala njezinu trajnost i smanjila količinu otpada, koristi se štedne žarulje i LED štedne panoe za reklame, itd.

Erste banka i svoje klijente želi navesti na razmišljanje o energetske učinkovitosti, a posljedično i na samo djelovanje u tom smjeru. Banka klijentima može ponuditi nekoliko proizvoda s namjenom financiranja energetske učinkovitosti tzv. eko kredita, kako za građane tako i za kompanije, a koji potiču iskorištavanje ekoloških oblika energije, upotrebu obnovljivih izvora, energetske efikasnost i slično, a čime se dodatno potiče razvoj održivosti i energetske učinkovitosti u društvu.

Erste banka kao dio Erste Grupe zalaže se za pružanje financijskih usluga u energetskom sektoru zato što vjeruje da je opskrba električnom energijom ključni element za ekonomski i socijalni razvoj, pogotovo kada se govori o srednjoj i istočnoj Europi.

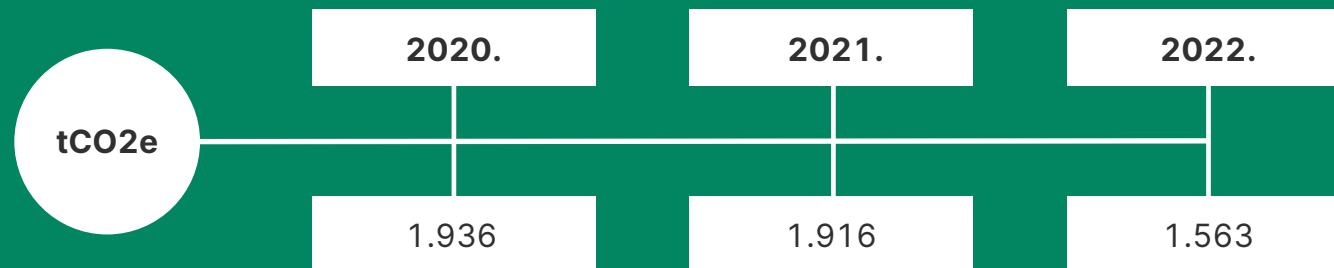
Istovremeno je u tom dijelu vidljiva potreba za razumnim upravljanjem ekološkim i socijalnim učincima te boljim upravljanjem ekološkim rizicima. Upravo zato postavljene su smjernice u dijelu korporativnog financiranja Erste Grupe u svrhu primjene načela održivosti te reguliranja sudjelovanja Erste Grupe u ovoj industriji. I u 2022. godini nastavilo se s ugradnjom zaštitnih folija protiv sunca, koje, osim puno boljih uvjeta za rad zaposlenika ljeti, smanjuju potrošnju električne energije za klimatizaciju. Folije su tijekom prošle godine ugrađene na staklene površine u dvije poslovnice u Splitu te u poslovnicama u Koprivnici i u Našicama. Banka kontinuirano kontrolira i radi na smanjenju potrošnje energenata, a kako bi se na tome što učinkovitije radilo, potrebna je edukacija svih zaposlenika i korisnika prostorija koje su provođene i kroz godinu. Edukacija zaposlenika o mjerama i načinima racionalnog korištenja energenata od 2020. godine obvezna je za sve novozaposlene. Edukacije su donijele i rezultate pa je tako potrošnja toplinske energije smanjena za gotovo 20% u odnosu na referentnu 2019. godinu, dok je potrošnja električne energije smanjena za gotovo 5%.

Nakon što je u protekle dvije godine pandemija koronavirusa donijela pad potrošnje energenata u potrošnji goriva za službena vozila, nakon završetka pandemije potrošnja goriva povećala, što je bilo i očekivano.

Značajan napredak u korištenju obnovljivih izvora energije učinjen je u lipnju 2021. godine kada su na krov Erste poslovne zgrade u ulici Ivana Lučića u Zagrebu postavljene fotonaponske ćelije. Cilj je bio proizvesti 64.000 kWh zelene energije, no elektrana je i premašila cilj te je u 2022. godini proizvedeno više od 75.500 kWh električne energije. U 2023. godini planiran je početak proizvodnje električne energije i u Bjelovaru te proširenje elektrane u Lučićevoj u Zagrebu.

Erste banka je i u 2022. godini koristila električnu energiju iz 100% obnovljivih izvora što, izuzev održavanja niske emisije CO<sub>2</sub>, znači da je time doprinijela, odnosno, sudjelovala u realizaciji nacionalnih projekata energetske učinkovitosti putem fonda ZelEn.

**Na razini Erste Grupe CO<sub>2</sub> emisija prati se u svim zemljama članicama, izračunata iz podataka o potrošnji energenata i fotokopirnog papira. Erste banka pritom bilježi stalan pad CO<sub>2</sub> emisije:**



”

Nakon provedenog istraživanja i analize, Erste banka postavila je solarnu elektranu na krov HQ zgrade u Zagrebu. Osim s našim ciljevima očuvanja okoliša i uštede energenata, ovaj je pothvat u skladu i s našim ciljevima u sklopu certifikata koje banka posjeduje za standarde ISO 14001 (očuvanje okoliša) i ISO 50001 (upravljanje energijom). Iako je ovo samo mali korak u kontroliranoj potrošnji energenata, njegov doprinos kao dijela mozaika u općenitom cilju smanjenja CO2 u okoliš, ipak je veliki.

“

**Mladen Slavica**  
voditelj Službe upravljanja uslugama





Erste banka je u 2021. godini nabavila i stavila u korištenje pet električnih automobila, a zbog nedostatne mreže e-punionica u Hrvatskoj, banka je po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru instalirala vlastitu mrežu brzih i sporih punionica. Tijekom protekle dvije godine ugrađeno je deset brzih i sporih punionica po upravnim zgradama u Bjelovaru, Zagrebu i Rijeci, a tijekom 2023. planirano je nastaviti sa širenjem mreže za punjenje službenih automobila.



## Odvajanje otpada i smanjenje neselektiranog komunalnog otpada

Identificirano je da banka najviše otpada stvara u području potrošnje papira. Stoga, u svom svakodnevnom poslovanju u cijeloj Erste banci u Hrvatskoj koristi se ekološki, reciklirani papir za printanje, a takvo postupnje planirano je i u budućnosti. Također, zbog ekološkog aspekta, ali i jednostavnije upotrebe, potiče se klijente banke da što više rade i posluju online, stoga je omogućeno digitalno podnošenje zahtjeva za proizvodima banke, a Opći uvjeti poslovanja dostupni su u poslovnicama putem tablet uređaja, umjesto na papiru. Plakati u poslovnicama većim su dijelom, gdje god je to moguće, zamijenjeni digitalnim ekranima. Umjesto klasičnih obavijesti koje se šalju poštom na kućnu adresu, nastoji se sve veći broj dopisa klijentima slati elektroničkom poštom, a često se provode i pojedinačne kampanje za prelazak s papirnatih mjesečnih izvoda, na one elektroničke. Također, koriste se digitalni registratori kojima se centralno upravlja te se i na taj način štedi papir.

Banka konstantno kontrolira i radi na smanjenju potrošnje fotokopirnog papira na nivou cijele banke te su i u tu svrhu organizirane edukacije. Već su u 2019. godini smanjenja potrošnje bila značajna (23%), dok je u 2020. godini to smanjenje još više izraženo i iznosi gotovo 40%. Ovaj se pad nastavio i u 2021. godini, no treba istaknuti da je tijekom posljednje dvije godine na smanjenje potrošnje utjecaj uvelike imala i pandemija koronavirusa te specifični uvjeti rada što pokazuje i činjenica da je u 2022. godini prosječni broj potrošenih omota fotokopirnih papira po zaposleniku porastao na 13,45.



## Odvajanje otpada i smanjenje neselektiranog komunalnog otpada

Kako bi u budućnosti smanjili negativni utjecaj na okoliš i dodatno smanjili količinu neselektiranog komunalnog otpada, umjesto papirnih ručnika za brisanje ruku u sanitarnim čvorovima, prije nekoliko godina uvedena je upotreba platnenih ručnika. U sklopu toga organizirana je i edukacija zaposlenika. Upotrebom platnenih ručnika Erste banka smanjila je količinu neselektiranog otpada za 70-90 % u svakoj godini u odnosu na prethodne godine kada su se za istu namjenu koristili papirnati ručnici.

No, s dolaskom koronavirusa u 2020. godini ponovno je povećana upotreba papirnatih ručnika (poglavito za dezinfekciju radnih površina), taj je trend nastavljen u još uvijek pandemijskoj 2021., no kako su se ublažavale epidemiološke mjere te je većina njih kroz 2022. i ukinuta, obustavljena je nabava i distribucija papirnatih ručnika.

Također, od 2018. godine u poslovnim zgradama i poslovnicama Erste banke u cijeloj Hrvatskoj postavljeni su spremnici za selektivno odvajanje otpada te su u sklopu toga uvedene i propisane procedure i provedena edukacija zaposlenika. Osim odvajanja papira, plastike, metala i stakla, posebni spremnici za odvajanje otpadnih baterija postavljeni su po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru. S obzirom na to da na razini Republike Hrvatske nisu dostupni podaci o količinama pojedinih vrsta odloženog otpada, evidentirane su samo posebne kategorije zbrinutog otpada.

Erste banka je u 2022. godini zbrinula: 3,76 tona glomaznog otpada te gotovo 40 tona električnog otpada.

### Potrošnja fotokopirnog papira

| Omot/FTE | 2020. | 2021. | 2022. |
|----------|-------|-------|-------|
|          | 11,18 | 10,77 | 13,45 |



## Ostale aktivnosti

Prije nekoliko godina, na inicijativu zaposlenika, pokrenut je hvalevrijedan „Projekt za PET“, a njegovo provođenje nastavilo se i u prošloj godini. Riječ je o projektu organiziranog prikupljanja plastične ambalaže u Erste poslovnim centrima u Zagrebu i u Bjelovaru koji se provodi u suradnji s Udrugom za promicanje inkluzije. Također, po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru, Erste banka organizirala je ekološko-humanitarni projekt sakupljanja plastičnih čepova s PET boca za potrebu sakupljanja novčanih sredstava za Udrugu oboljelih od leukemije i limfoma RH. Ovakva akcija provodi se i u Erste Card Clubu.

Pri uređenju poslovnica po novom konceptu uslužnog modela koji, osim načina poslovanja, uključuje i vizualni identitet Erste banke, standardno se ugrađuju zeleni zidovi od živih biljaka, koji su se pokazali izrazito povoljnim za ugodan rad zaposlenika i njihov suživot s prirodom. Uz upravnu zgradu banke u Zagrebu, do sada su zeleni zidovi ugrađeni u poslovnice u Puli, Makarskoj i Zagrebu (u Masarykovoju ulici i na Aveniji Dubrovnik), u Zadru, Šibeniku, Vinkovcima, Viškovu, Buzetu, u jednoj poslovnici u Splitu, na Rabu te dvije poslovnice u Zagrebu. Osim toga, biljke u prostoru doprinose prirodnom povećanju vlažnosti zraka zimi u grijanim prostorima, čime se smanjuje potreba za energentima za umjetno ovlaživanje.

Također, banka je član nevladine udruge Hrvatski savjet za zelenu gradnju (eng. Croatia Green Building Council) te aktivno sudjeluje u raspravama i projektima oko zelenih projekata u građevinarstvu, raspravama o novim trendovima u ovom području i slično.



# 10. Dobavljači

## Odgovornost dobavljača

Erste Grupa gleda svoje dobavljače kao partnere u razvoju održivosti svog poslovanja. Prilikom odabira dobavljača vodi se računa o održivosti i društveno odgovornom poslovanju te se biraju kompanije koje posluju u skladu sa svjetskim standardima koji uključuju socijalne i okolišne utjecaje.

Erste Group Procurement (EGP) je tvrtka Erste Grupe specijalizirana za nabavu. Osnovni joj je cilj osigurati transparentnu i poštenu nabavu i opskrbu te takve ugovore. Ispunjavanje potreba Erste Grupe za tuzemnim i inozemnim dobrima i uslugama, isporučenima na vrijeme i u skladu sa zahtjevima kvalitete, po najboljim mogućim uvjetima – predstavlja ključan element.

Dobavljači Erste Grupe obvezni su ispuniti propisane standarde u područjima poslovne etike, zaštite okoliša i ljudskih prava. Ovi principi i javno su izraženi u dokumentu pod nazivom "Pravila ponašanja dobavljača" (engl. Supplier Code of Conduct) koji je javno dostupan na internetskoj stranici Erste Group Procurementa.

Erste Group Procurement nosi „CIPS oznaku etičnosti“. Ovaj certifikat osiguran je od strane „Ovlaštenog instituta za nabavu i opskrbu“ (engl. Chartered Institute of Procurement and Supply (CIPS)). Taj se certifikat izdaje kompanijama koje su predane visokim standardima etičnosti i koje su dokazale da svoje zaposlenike obučavaju te da posluju u skladu s istima. Zaposlenici su u potpunosti certificirani u odnosu na etičko postupanje dok je 95 % dobavljača, koje je odabrao EGP, prošlo proces etičkog certificiranja u skladu sa standardima EGP-a.





U postupku odabira dobavljača na strateškoj i operativnoj razini uzima se u obzir i održivost. Uz inicijalnu procjenu redovito se pregledava poslovanje dobavljača, čime se pokrivaju najbitniji ili najrizičniji dobavljači. Upitnik za reviziju dobavljača dotiče se područja kao što su: postojanje sustava upravljanja okolišem, sudjelovanje u Projektu objavljivanja emisije ugljičnog dioksida (CO<sub>2</sub>) (CDS; Carbon Disclosure Project), postojanje napisane ekološke politike, metoda mjerenja emisija CO<sub>2</sub>, postojanje ekoloških ciljeva, informacije o globama i kaznama za kršenja propisa o zaštiti okoliša i opis opskrbnog lanca dobavljača.

U slučaju nabave dobara upitnik revizije nadopunjava se pitanjima o potencijalno opasnim kemikalijama, mogućnostima recikliranja proizvoda, povratu po isteku životnog vijeka te o Energy Staru ili sličnim standardima.

Erste Grupa, uključujući i Erste banku u Hrvatskoj, sa zadovoljstvom može istaknuti da u opskrbnom lancu Erste Grupe nisu otkriveni stvarni ili mogući negativni utjecaji na okoliš i niti jedan ugovor s dobavljačem nije raskinut kao rezultat značajnog stvarnog ili mogućeg negativnog utjecaja na okoliš.

Prilikom odabira dobavljača uzeti su u obzir i društveni aspekti, a upitnik obuhvaća i pitanja poput: dječjeg rada, eliminiranja svih oblika prisilnog rada, eliminiranja diskriminacije kod zapošljavanja, slobode udruživanja i prava na kolektivno pregovaranje, razumnog broja radnih sati i poštene naknade, zdravstvene zaštite, zaštite na radu, restrukturiranja posla, plaće, prikladnih radnih uvjeta i drugih važnih društvenih kriterija u opskrbnom lancu.





| Broj GRI Standarda       | Naslov GRI Standarda | Broj informacije | Naslov informacije                    | Komentar/Razlog neobjavljivanja informacije                        |
|--------------------------|----------------------|------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| GRI 102 Opći podaci 2016 |                      |                  |                                       |                                                                    |
| 1. Organizacijski profil |                      |                  |                                       |                                                                    |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-1            | Ime organizacije                      | Erste&Steiermärkische Bank d.d.                                    |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-2            | Aktivnosti, brend, proizvodi i usluge | Godišnje izvješće: Opći podaci                                     |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-3            | Lokacija sjedišta                     | Rijeka, Jadranski trg 3a, Republika Hrvatska                       |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-4            | Lokacija poslovanja                   | Opći podaci                                                        |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-5            | Vlasništvo                            | Opći podaci                                                        |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-6            | Tržišta na kojem organizacija posluje | Opći podaci                                                        |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-8            | Informacije o zaposlenicima           | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici                                |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-9            | Dobavljači                            | Nefinancijsko izvješće: Dobavljači                                 |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-10           | Promjene među dobavljačima            | Nije bilo značajnije promjene                                      |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-11           | Načela predostrožnosti                | Nefinancijsko izvješće: Kodeks ponašanja ESB grupe; Izjava o svrsi |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-12           | Eksterne inicijative                  | Nefinancijsko izvješće: Klijenti, Okoliš                           |
| GRI 102                  | Opći podaci          | 102-13           | Članstva u organizacijama             | HUB, HGK                                                           |

| 2. Strategija         |             |        |                                                    |                                                   |
|-----------------------|-------------|--------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| GRI 102               | Opći podaci | 102-14 | Izvešće predsjednika Uprave                        | Izvešće predsjednika Uprave                       |
| GRI 102               | Opći podaci | 102-15 | Najvažniji utjecaji, prijetnje i prilike           | Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema |
| 3. Etika i integritet |             |        |                                                    |                                                   |
| GRI 102               | Opći podaci | 102-16 | Vrijednosti, principi, standardi i norme ponašanja | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici               |
| 4. Ustrojstvo         |             |        |                                                    |                                                   |
| GRI 102               | Opći podaci | 102-18 | Struktura ustrojstva                               | Opći podaci: Nadzorni odbor, Uprava               |
| 5. Dioničari          |             |        |                                                    |                                                   |
| GRI 102               | Opći podaci | 102-40 | Popis dioničara                                    | Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema |
| GRI 102               | Opći podaci | 102-41 | Kolektivni ugovor                                  | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici               |
| GRI 102               | Opći podaci | 102-42 | Identificiranje dionika                            | Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema |
| GRI 102               | Opći podaci | 102-43 | Pristup uključivanju dionika                       | Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema |
| GRI 102               | Opći podaci | 102-44 | Ključne teme i pitanja                             | Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema |

| 6. Praksa izvještavanja                                      |                      |                  |                                                    |                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------|----------------------|------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 102                                                      | Opći podaci          | 102-46           | Definiranje sadržaja izvještaja                    | Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema                                                                                                  |
| GRI 102                                                      | Opći podaci          | 102-47           | Popis materijalnih tema                            | Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema                                                                                                  |
| GRI 102                                                      | Opći podaci          | 102-49           | Promjene u izvještavanju                           | Nema promjena.                                                                                                                                     |
| GRI 102                                                      | Opći podaci          | 102-50           | Razdoblje izvještavanja                            | Od 1. siječnja.2022. do 31. prosinca 2022.                                                                                                         |
| GRI 102                                                      | Opći podaci          | 102-51           | Datum posljednjeg izvještaja                       | Godišnje izvješće za godinu koja završava 31. prosinca 2021.                                                                                       |
| GRI 102                                                      | Opći podaci          | 102-52           | Razdoblje izvještavanja                            | Godišnji                                                                                                                                           |
| GRI 102                                                      | Opći podaci          | 102-54           | Tvrdnja o izvještavanju u skladu s GRI Standardima | Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Initiative (GRI standard: core optlon) |
| GRI 102                                                      | Opći podaci          | 102-55           | GRI tablica sadržaja                               | Nefinancijsko izvješće                                                                                                                             |
| Broj GRI Standarda                                           | Naslov GRI Standarda | Broj informacije | Naslov informacije                                 | Komentar/Razlog neobjavljivanja informacije                                                                                                        |
| GRI 103 Upravljački pristup 2016                             |                      |                  |                                                    |                                                                                                                                                    |
| GRI 103                                                      | Upravljački pristup  | 103-1            | Objašnjenje materijalnih tema                      | Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema                                                                                                  |
| Materijalne i dodatne teme                                   |                      |                  |                                                    |                                                                                                                                                    |
| Materijalna tema: Antikorupcija (GRI 205 Antikorupcija 2016) |                      |                  |                                                    |                                                                                                                                                    |
| GRI 205                                                      | Antikorupcija        | 205-3            | Potvrđeni slučajevi korupcije                      | U 2022. u Erste banci nije bilo zabilježenih slučajeva korupcije.                                                                                  |
| Materijalna tema: Emisije (GRI 305 Emisije 2016)             |                      |                  |                                                    |                                                                                                                                                    |
| GRI 305                                                      | Emisije              | 305-5            | Smanjenje emisija                                  | Nefinancijsko izvješće: Emisije                                                                                                                    |



| Materijalna tema: Odgovornost dobavljača (GRI 308 Negativan utjecaj dobavljača 2016)                            |                                                  |       |                                                           |                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 308                                                                                                         | Negativan utjecaj na okoliš od strane dobavljača | 308-2 | Negativan utjecaj na okoliš od strane dobavljača          | Nefinancijsko izvješće: Dobavljači                                                        |
| Materijalna tema: Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje (GRI 401 Zaposlenje 2016)                  |                                                  |       |                                                           |                                                                                           |
| GRI 401                                                                                                         | Zaposlenici                                      | 401-1 | Novi zaposlenici                                          | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici, Ukupan broj novih zaposlenika: 243, Fluktuacija: 182 |
| GRI 401                                                                                                         | Zaposlenici                                      | 401-3 | Rodiljni dopust                                           | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici                                                       |
| Materijalna tema: Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje (GRI 403 Sigurnost i zaštita na radu 2018) |                                                  |       |                                                           |                                                                                           |
| GRI 403                                                                                                         | Sigurnost i zaštita na radu                      | 403-1 | Sustav sigurnosti i zaštite na radu                       | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici                                                       |
| GRI 403                                                                                                         | Sigurnost i zaštita na radu                      | 403-3 | Medicina rada                                             | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici                                                       |
| GRI 403                                                                                                         | Sigurnost i zaštita na radu                      | 403-5 | Osposobljavanje radnika za rad na siguran način           | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici                                                       |
| GRI 403                                                                                                         | Sigurnost i zaštita na radu                      | 403-7 | Postupci sprječavanja i ublažavanja negativnih posljedica | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici                                                       |
| Materijalna tema: Edukacije i obrazovanje (GRI 404 Edukacije i obrazovanje 2016)                                |                                                  |       |                                                           |                                                                                           |
| GRI 404                                                                                                         | Edukacije i obrazovanje                          | 404-1 | Broj sati obuke                                           | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici                                                       |
| Materijalna tema: Raznolikost i jednakost (GRI 405 Raznolikost i jednakost 2016)                                |                                                  |       |                                                           |                                                                                           |
| GRI 405                                                                                                         | Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika        | 405-1 | Struktura upravnih tijela i zaposlenika                   | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici                                                       |

| Materijalna tema: Raznolikost i jednakost (GRI 406 Anti-diskriminacija)            |                    |       |                                      |                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 406                                                                            | Antidiskriminacija | 406-1 | Ukupan broj slučajeva diskriminacije | Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici U 2022. nije bilo zabilježenih slučajeva diskriminacije. |
| Materijalna tema: Zadovoljstvo klijenta                                            |                    |       |                                      |                                                                                              |
| Informacije o zadovoljstvu klijenata                                               |                    |       |                                      | Nefinancijsko izvješće: Klijenti                                                             |
| Materijalna tema: Financijska pismenost                                            |                    |       |                                      |                                                                                              |
| Informacije o aktivnostima koje se provode na području finansijskog opismenjavanja |                    |       |                                      | Nefinancijsko izvješće: Društvo                                                              |