



Izvještaj o održivosti

ZA 2023. GODINU



Sadržaj

Izvešće predsjednika Uprave	3
O nama	5
Erste banka dio je međunarodnog Erste Groupa	7
Nit vodilja u poslovanju: Je li to ispravno?	8
Analiza materijalnih tema i ciljevi održivog razvoja	12
Klijenti	17
Zaposlenici	29
Društvo	45
Okoliš	56
Dobavljači	65

1. Izvješće predsjednika Uprave

”

Veliko mi je zadovoljstvo predstaviti treći po redu Izvještaj o održivosti Erste banke i Erste grupe u Hrvatskoj, koji se temelji na devet ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda. 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).

Zelena transformacija gospodarstva je dugoročna, mora biti stupnjevita i kontinuirana te, ono što je vrlo važno, nije i neće biti jeftina. Nekoliko je razina na kojima nas dotiče, ali i obvezuje. Prvo, naš je cilj pomoći klijentima da budu što spremniji proći kroz taj proces u idućim godinama. Želimo im pojednostaviti poslovanje, koliko je god to moguće. Drugo, sami moramo biti i ostati održivi, u svim dijelovima poslovanja. Iako će u dijelu CO2 emisija to biti vrlo zahtjevno jer ovisimo i o tome kako naši klijenti provode transformaciju, uvjeren sam da smo na dobrom putu te da ćemo u tome uspjeti. Stoga želimo koristiti svoj *know-how* te aktivno pomagati klijentima na putu njihove zelene transformacije, dajući tako doprinos tranziciji cjelokupnog gospodarstva u dugoročno održivo, što je krajnji cilj.

Brojni su primjeri implementacije ESG principa u naše poslovanje, o kojima možete čitati na stranicama ovog izvještaja. U suradnji s Energetskim institutom Hrvoje Požar za klijente smo pripremili kalkulator za izračun ušteda u emisiji CO2 i ekvivalent u broju posađenih stabala, kao i razdoblje povrata investicije. Nastavljene su dobre poslovne prakse i ponuda proizvoda koji su ranije uvedeni. Osim ponude stambenih EKO kredita koji se mogu koristiti za kupnju, izgradnju i dogradnju stambenih nekretnina energetskog razreda A+, A i B, tu su sada i krediti za eko vozila kojima se financiraju vozila na električni ili *plug-in* hibridni pogon te pogon na vodik.



Kroz program sponzorstava i donacija u 2023. realizirano je gotovo 2,4 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. Besplatne radionice Škole pametnih financija i dalje okupljaju veliki broj zainteresiranih polaznika, koje potičemo na usvajanje znanja i vještina potrebnih za učinkovito upravljanje osobnim financijama. Broj onih koji su ih prošli premašio je 13.000.

Rodna ravnopravnost i dalje je u središtu naših nastojanja. Na pozicijama visokog rukovodstva, koje uključuju Nadzorni odbor i Upravu, žene čine 25%, u odnosu na prošlogodišnjih 17%. Na razini uprave i B-1 linije upravljanja postotak žena iznosi 36%, jednako kao i prošle godine. Na pozicijama srednjeg i nižeg menadžmenta bilježi se blag porast ženskih rukovoditelja, čiji je udio sada 67%, u odnosu na prošlogodišnjih 64%. Naš je cilj nastaviti promovirati ženske lidere te postići stabilan rastući trend u idućim godinama.

Razvoj kvalitetnog, dugoročnog odnosa sa svim relevantnim dionicima te promocija pozitivnih društvenih i ekonomskih vrijednosti – integracija, inkluzivnost i zajedništvo svih pojedinaca u društvu, bit će stupovi našeg djelovanja te neodvojivi dio naše poslovne strategije u budućnosti. Svojim poslovanjem temeljenim na načelima održivosti, želimo doprinijeti povećanju prosperiteta naših klijenata, zaposlenika i cjelokupne društvene zajednice.



Christoph Schoefboeck
Predsjednik Uprave



2. O nama

Broj zaposlenih

2611

ZAPOSLENIH U ERSTE BANCİ

Broj bankomata

676

Broj poslovnica

112

Broj 3

u Hrvatskoj po visini aktive

219 mil. EUR

neto dobit (konsolidirano)

2. O nama

Struktura zaposlenika

UKUPNO		<30 God		30-50 God		>50 God	
žene	muškarci	broj	%	broj	%	broj	%
1.913	698	315	12%	1.835	70%	461	18%

Prvi na tržištu u zadovoljstvu klijenata.

Broj sati i prosječan broj sati edukacija u Erste banci

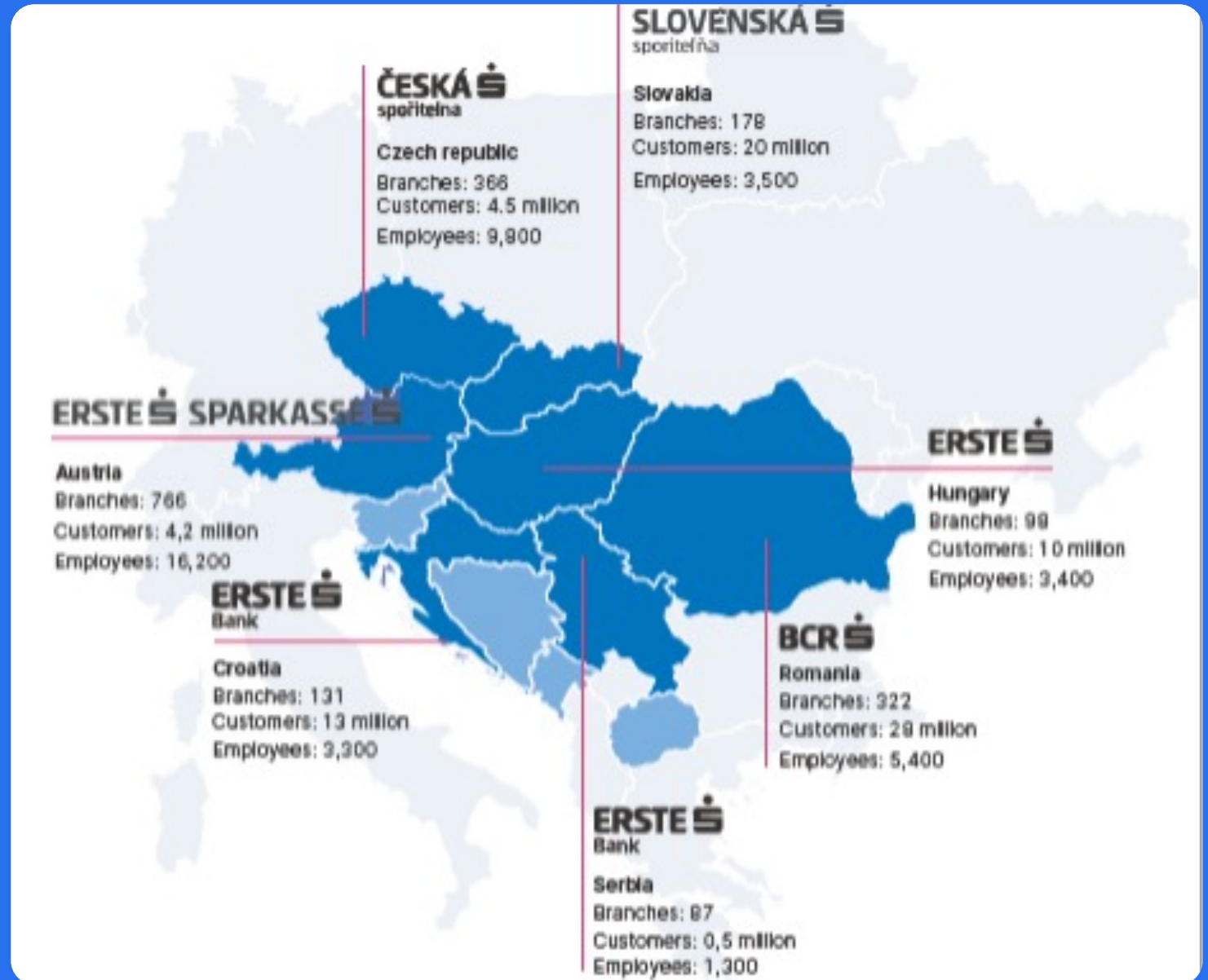
	Žene	Muškarci	Rukovoditelji	Zaposlenici
Broj sati	71.295	25.186	19.856	76.625
Prosječan broj sati	37	36	67	33

Kroz program sponzorstava i donacija u 2023. godini izdvojeno je ukupno **2,4 mil. EUR.**

Potrošnja fotokopirnog papira

	2021	2022	2023
Omot/FTE	10,77	13,45	9,44

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 k 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 Grupu čini različitom jeposljednji, 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 zainteresiranim. 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 izdan je u sklopu Godišnjeg izvješća. Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Initiative 2016 (GRI standard: core option). Izvještaj kao minimum obuhvaća poslovnu, društvenu i okolišnu odgovornost Erste banke, bez konsolidiranih društava.

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

6. Klijenti

”

Društvena odgovornost je zajednička tema klijenata, naših partnera i Erste banke. Ključno je podizanje svijesti i međusobna suradnja koju mi u Erste banci potičemo kroz razne aktivnosti.

Prošle godine smo u suradnji s Energetskim institutom Hrvoje Požar pripremili web kalkulator koji pomaže klijentima procijeniti uštedu ako investiraju u energetska učinkovitost svoje nekretnine ili zamijene svoje vozilo na fosilna goriva vozilom na električni ili hibridni pogon. Klijente informiramo o svojoj ponudi i inicijativama na razne načine – marketinškim kampanjama, predavanjima za klijente u suradnji s partnerima, na raznim sajmovima te ćemo nastaviti u tom smjeru i u narednom periodu.

“

Ivana Šimunić

direktorica Direkcije za upravljanje proizvodima, procesima 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.



Tijekom 2023. godine nastavljene su dobre poslovne prakse i ponuda proizvoda koji su ranije uvedeni. U ponudi su stambeni EKO krediti dostupni 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. S partnerima su dalje intenzivirane suradnje u pogledu ponude povoljnijeg kreditiranja klijenata koji se odluče za kupnju proizvoda i usluga kod naših partnera te su dogovorene suradnje s partnerima koji su klijentima banke nudili pogodnosti za kupnju.

Od novih inicijativa mogu se izdvojiti krediti za eko vozila uvedeni u ožujku kojima se financiraju vozila (automobili, bicikli, romobili) na električni ili plug-in hibridni pogon te pogon na vodik.

Dodatno, tijekom godine aktivno se radilo na povećanju vidljivosti proizvoda Erste banke i grupe te osvještavanju klijenata o temama energetske učinkovitosti. Tako su, primjerice, u prosincu organizirani dani otvorenih vrata na kojima su klijenti imali priliku čuti više o ponudi financiranja solarnih panela i sveobuhvatne energetske obnove nekretnine u Erste banci, ali i od partnera s kojima banka surađuje. S obzirom na odlične povratne informacije, u planu je i proširenje ovakve inicijative na druge dijelove Hrvatske.

U suradnji s Energetskim institutom Hrvoje Požar za klijente je pripremljen kalkulator za izračun ušteda u emisiji CO₂ i ekvivalent u broju posađenih stabala te period povrata investicije. Dostupan je na web stranicama banke, a trenutno su objavljena četiri kalkulatora: za ulaganje u fotonaponske solarne sustave, solarne sustave za pripremu tople vode, energetski učinkovita vozila i cjelokupnu obnovu nekretnine.

Nastavlja se izdavanje debitne kartice načinjene od recikliranog materijala, s ciljem da sve postojeće kartice budu zamijenjene do kraja 2026. godine.

”

U suradnji s posebnim financijskim institucijama Erste banka podupire projekte koji promiču prioritete i ciljeve EU, uključujući klimatsku i ekološku održivost, inovacije, infrastrukturu, mala i srednja poduzeća te razvoj. U tom smislu pomaže poduzetnicima u Republici Hrvatskoj i njihovoj prilagodbi trenutačnim tržišnim izazovima i uvođenju održivije tehnologije te operativnih praksi koje su manje štetne za klimu. Korištenjem financijskih instrumenata podupiru se i inovacije i digitalna transformacija kroz poboljšanje pristupa financiranju za poduzeća usmjerena na istraživanje i tehnologiju. Kroz zasebne garancijske instrumente Erste banka pridonosi i razvoju kulturnog i kreativnog sektora te posvećuje posebnu pozornost mikrofinanciranju i društveno odgovornom poslovanju.

“

Sanja Gracin

voditeljica financiranja trgovine i izvoza



Kao i prijašnjih godina, u 2023. godini nastavljena je intenzivna suradnja s posebnim financijskim institucijama na garancijskim instrumentima s Europskim investicijskim fondom (EIF), Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak (HBOR) te Hrvatskom agencijom za malo gospodarstvo, inovacije i investicije HAMAG-BICRO-om.

Početkom 2023. godine započelo je aktivno korištenje garancijskih instrumenata EIF-a u okviru InvestEU programa temeljem ugovora kojeg je banka potpisala sa EIF-om kao prva u Hrvatskoj i jedna od prvih u cijeloj Europskoj uniji s maksimalnim garancijskim volumenom od 50 milijuna eura. U sklopu te suradnje klijentima je dostupno pet garancijskih instrumenata koji im omogućuju da realiziraju zelena i održiva ulaganja, projekte s inovativnim i digitaliziranim komponentama te je pružena potpora klijentima u kulturnom i kreativnom sektoru. Također, kroz zasebne garancijske instrumente InvestEU programa, posebna pozornost posvećena je mikrofinanciranju i društveno odgovornom poslovanju.

Banka je nastavila suradnju s HAMAG-BICRO-om i HBOR-om kroz značajno korištenje postojećih financijskih instrumenata, koji su bili otvoreni do kraja prošle godine. U skladu sa svojim strateškim smjernicama banka je pružala kontinuiranu podršku pojedinim poduzetničkim sektorima uz poseban naglasak na one koji doprinose zelenim, inovacijskim i digitalnim ciljevima. Primjerice, kroz HBOR-ovu portfeljnu policu osiguranja pružena je značajna pomoć izvozniciima pogođenima krizom u Ukrajini kojima je bila potrebna likvidnost za njihove aktivnosti te je ukupan ugovoreni volumen portfelja u iznosu od 90 milijuna eura gotovo u potpunosti iskorišten. Također, kroz HBOR ESIF kredite za rast i razvoj osigurani su investicijski krediti s niskim kamatnim stopama te je nastavljeno aktivno korištenje HAMAG ESIF pojedinačnog i portfeljnog jamstva.

U sklopu Nacionalnog plana oporavka i otpornosti (NPOO) implementirani su programi subvencija kamate za HBOR-ove kreditne linije i za HAMAG-BICRO-ovo ESIF pojedinačno jamstvo, koje klijentima s održivim projektima značajno smanjuju trošak financiranja. Te subvencije prvi su financijski instrumenti definirani u Hrvatskoj koji su temeljeni na načelu ne nanošenja bitne štete okolišu.



Antikorupcija

Kako bi ostvarila svoju viziju i misiju te ciljeve poslovanja, Erste banka stremi 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 prijevarenih radnji, kršenja propisanih procedura i akata banke.

Tijekom 2023. godine zaposlenici Erste banke redovito su se educirali o temama koje se odnose na sukob interesa i suzbijanje korupcije te o načelima iz Kodeksa ponašanja banke i Whistleblowing programu/Prijavljivanje nepravilnosti. O sukobu interesa i suzbijanju korupcije educirano je 2.320, dok je o Whistleblowing programu/prijavljivanju nepravilnosti educirano 2.429 zaposlenika Erste banke.



”

Erste banka je oduvijek u svojoj misiji i viziji imala klijenta u centru svojih aktivnosti, a prije 15 godina odlučili smo napraviti dodatni korak u unaprjeđenju zadovoljstva naših klijenata i osnovali Odjel upravljanja kvalitetom usluge koji od tada kontinuirano upravlja kvalitetom usluge i iskustvom klijenata. Sada se zovemo Služba za upravljanje iskustvom klijenata i nastavljamo raditi u smjeru koji klijenti pohvaljuju, a sve čime klijenti nisu zadovoljni nastojimo unaprijediti. Godišnje detektiramo najmanje desetak područja za unaprjeđenje na kojima radimo da bi naši klijenti bili zadovoljni. Klijenti nas već godinama prepoznaju kao najbolju banku po kvaliteti usluge u Hrvatskoj.

“

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 67% 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 je Erste banka i u 2023. godini zauzela prvo mjesto prema zadovoljstvu klijenata u segmentu fizičkih osoba te malih i srednjih poduzetnika. Drugo mjesto banka je zauzela u području zadovoljstva mikro poduzetnika. 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.

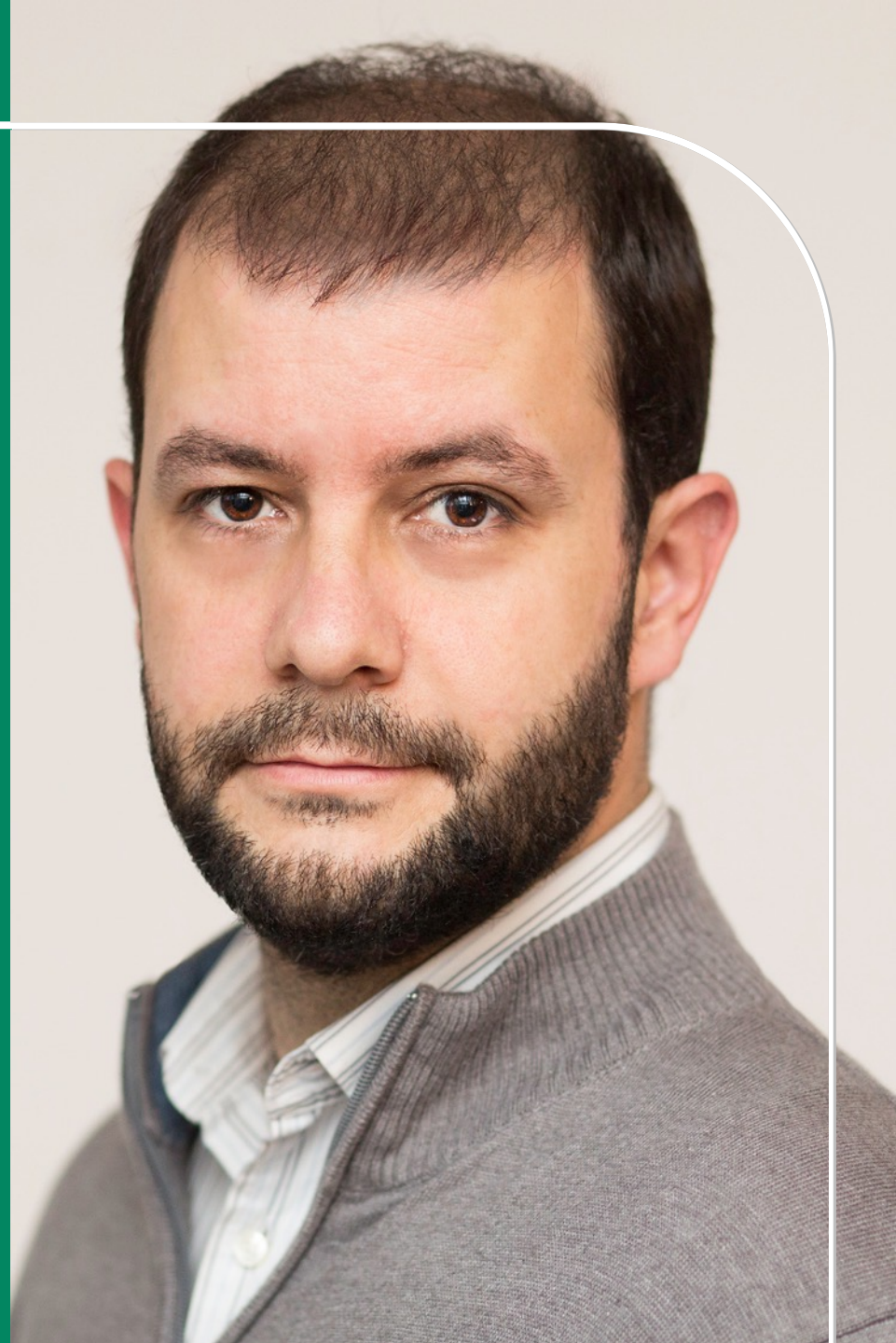
”

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. Kroz godine razvijali smo nove mogućnosti aplikacije, a izdvojio bih Kasicu i KEKS Pay režije. Jedna je primarno usmjerena na fizičke osobe i njihovo financijsko zdravlje, a druga naglašava „simbiozu“ koja proizlazi iz našeg ekosustava u kojem se ti isti korisnici nalaze s poslovnim partnerima. Uz sveprisutnu digitalizaciju javne uprave i poslovanja uopće, KEKS Pay osigurava uštede u operativnom poslovanju i slično, dok se istodobno potencira *mainstream* karakter aplikacije i njena integracija u svakodnevni financijski život korisnika. Izrazito smo zadovoljni tempom razvoja i širenja, odnosno primjene naših usluga na tržištu, a 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 više od 410 tisuća 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 85 različitih trgovačkih društava i jedinica lokalne samouprave.

“

George je platforma za inovacije i digitalnu transformaciju Erste Grupe koja banci osigurava poziciju digitalnog lidera. U skladu s vizijom i strategijom Erste banke, George je vodeći alat za interakciju s klijentima koji upravljanje financijama čini jednostavnim, sigurnim i efikasnim, a sve s ciljem poboljšanja financijskog zdravlja korisnika vodeći računa da korisničko iskustvo nadilazi očekivanja korisnika i transformira način na koji korisnici percipiraju i koriste bankarske usluge.

”

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. S krajem 2023. godine George je imao gotovo 410 tisuća mjesečno aktivnih korisnika.

Treba spomenuti i kontinuiranu nadogradnju web stranica Erste banke koje su i u 2023. godini pratile potrebe klijenata sa svim potrebnim informacijama.

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 2611 zaposlenika, od čega su 1913 žene, dok je 698 muškaraca. Među zaposlenicima prevladavaju oni koji imaju 30 do 50 godina.

Struktura zaposlenika

UKUPNO		<30 GOD		30-50 GOD		>50 GOD	
Žene	Muškarci	broj	%	broj	%	broj	%
1.913	698	315	12%	1.835	70%	461	18%

Žene čine 73 % zaposlenika, a preostalih 27 % čine muškarci. Vezano za žene na rukovodećim pozicijama, njihov udio raste polako, ali stabilno kroz godine. Tako je u 2023. imenovana nova članica Nadzornog odbora te sada na pozicijama visokog rukovodstva, koje uključuju Nadzorni odbor i Upravu, žene čine 25% udjela. Na ostalim razinama visokog menadžmenta, Uprava i B-1, udio žena jednak je prethodnoj godini, dok se na pozicijama srednjeg i nižeg menadžmenta bilježi blagi porast ženskih rukovoditelja čiji je udio sada 67%. Cilj je očuvati ovakve pozitivne trendove i u budućnosti te nastaviti promovirati ženske lidere kako bi njihovi udjeli bili stabilni i rasli kroz vrijeme.

Prosječna dob zaposlenika u kompaniji iznosi 40,9 godina, dok je prosječna dob zaposlenika na rukovodećim pozicijama nešto viša i iznosi 46 godina.



Struktura upravnih tijela

Nadzor odbor	žene	muškarci			
	43%	57%			
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			
	67%	57%			
Ukupno visoko rukovodstvo, Nadzorni odbor i Uprava	žene	muškarci			
	25%	75%			
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.



”

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. Zbog toga razvijamo kompanijsku kulturu koja je uključiva i koja različitosti vidi kao prostor za učenje, rast i inovaciju. To znači da smo definirali formalni okvir za podržavanje raznolikosti u organizaciji i izvan nje, kroz politiku raznolikosti i uključivosti te ostale pravilnike pomoću kojih se radi na suzbijanju diskriminacije i nejednakosti. Uz to, jedni smo od potpisnika Povelje o raznolikosti te smo uključeni u brojne inicijative i aktivnosti organizirane interno ili u suradnji s vanjskim partnerima. Bavimo se razbijanjem stereotipa o muško-ženskim ulogama, primjerice potičemo očeve na korištenje roditeljskog dopusta i jačamo udio žena u top menadžmentu te kroz edukacije i radionice radimo na osvještavanju nesvjesnih pristranosti, a kroz projekt radnog osposobljavanja osoba s invaliditetom razvijamo uključivo radno okruženje.

“

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 cilj za 2023. iznosio je 23% i u potpunosti je ostvaren (realizirani udio je 25%) imenovanjem nove ženske članice Nadzornog odbora.

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 #različito^{plavi}, a koje zacijl 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...)

U 2023. pokrenut je novi format za promoviranje raznolikosti i ravnopravnosti, blog u sklopu e-learning platforme koji donosi tekstove, video materijale, intervju i članke na teme kao što su osobe s invaliditetom, spolni stereotipi, LGBTIQ+ osobe i sl. Sadržaji su dostupni svim zaposlenicima i u manje formalnom formatu potiču ih na promišljanje o ovim temama.

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.

U 2023. raznolikost kao obilježje kompanijske kulture postala je i dio prezentacijskih materijala koji se koriste na različitim događanjima namijenjenim budućim zaposlenicima – sajmovi poslova, studentski sajmovi i sl. Uz ovo, edukacija na temu raznolikosti u Erste dio je studentskog programa plaćene prakse. Time se banka želi predstaviti kao radna sredina koja poštujući uvažava različitosti.



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, tako da je 2023. 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 zbog svoje praktičnosti i efikasnosti, ali radi se i veliki broj edukacija u formatima „živih“ treninga i radionica. U 2023. ukupno je organizirano 786 edukacija, od čega 334 internih i 452 vanjskih. Teme i sadržaj edukacija bili su stvarno raznoliki – od stručnih i regulatornih edukacija, preko edukacija namijenjenih jačanju profesionalnih i leadership vještina, do onih iz područja osobnog razvoja, raznolikosti i dobrobiti.

Broj sati i prosječan broj sati edukacija u Erste banci

	Žene	Muškarci	Rukovoditelji	Zaposlenici
Broj sati	71.295	25.186	19.856	76.625
Prosječan broj sati	37	36	67	33

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 hibridnim i multigeneracijskim timovima. U 2023. provedeno je nekoliko razvojnih programa za rukovoditelje koji su bili prilagođeni specifičnim izazovima pojedinih poslovnih područja (upravljanje kreditnim rizikom, upravljanje nefinancijskim rizicima, kontaktcentar, IT). Dovršene su i aktivnosti vezane za program razvoja nasljednika za top menadžment pozicije. Program je obuhvaćao 13 modula posvećenih različitim aspektima leadershipa.

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 dalje su iznimno važne. Zbog toga je i u 2023. veliki naglasak bio na edukacijama iz područja wellbeing-a – od toga kako upravljati očekivanjima, kako prepoznati i tretirati stres, kako uskladiti obiteljske i poslovne obveze te kako se u cjelini brinuti o svom psiho-fizičkom zdravlju. Tako su npr. održani webinar: 'Povezanost uma i tijela', 'Što djeca trebaju odnos' i 'Moć uvjerenja (placebo/nocebo)'. Snimke ovih predavanja dostupne su zaposlenicima putem e-learning platforme. Svim zaposlenicima ponuđena je mogućnost prijaviti se na dio edukacija na vlastitu inicijativu, bez obzira na vrstu posla i radno mjesto na kojem rade. U ponudi imaju niz otvorenih edukacijskih sadržaja kroz kraće webinare 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 se način uvelike ubrzava i proširuje doseg razvojnih aktivnosti u organizaciji. U posljednjih nekoliko godina posebno su traženi 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 je i održan od strane internih trenera banke iz poslovnih organizacijskih jedinica ili od strane zaposlenika Sektoraljudskih 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 2023. iznosi 4,7 dana.

2020.	2021.	2022.	2023.
4,25	5,20	4,75	4,70



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.

“

Dinamika današnjice briše jasne granice privatnog i poslovnog svijeta stoga izazov postizanja ravnoteže između ta dva aspekta više nije stvar pojedinca već je podrška poslodavca neizostavna. Zbog toga Erste banka prilikom svih svojih aktivnosti vodi računa o dobrobiti svojih zaposlenika.

Benefiti iz područja zdravlja, financija, osobnog rasta i razvoja te karijernog napretka čine temelj kulture u kojoj brinemo za sebe, ali i jedni o drugima. Na taj način zajedno stvaramo ugodno i kvalitetno radno okruženje i podržavamo se međusobno u privatnim i poslovnim izazovima.

”

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 te lakše i jednostavnije ostvarenje planova i ispunjenje želja;
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.

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.

Uz brigu o tjelesnom i mentalnom zdravlju, Erste banka posebnu pažnju posvećuje i financijskom zdravlju svojih zaposlenika. U 2022. godini Erste Grupa pokrenula je WeShare, program dodjele dionica zaposlenicima, u kojem su mogle sudjelovati svesastavnice Erste Grupe, pa tako i Erste banka i ovisna društva u Hrvatskoj. Osim same dodjele dionica, zaposlenici su imali priliku i dodatnog ulaganja u dionice Erste Grupe po vlastitom izboru i mogućnostima, a pri čemu su kao prinos za kupnju dobili dodatne dionice. WeShare program nastavljen je i 2023. godine.

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 natjecaji 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;
- WeShare program dodjele dionica Erste Grupe;
- 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	%
151	74%	53	26%	95	46%	108	53%	2	1%

Ukupan broj i stopa fluktuacije zaposlenika tijekom izvještajnog razdoblja

Žene		Muškarci		<30 God		30-50 God		>50 God	
Broj	%	Broj	%	Broj	%	Broj	%	Broj	%
226	12%	96	14%	105	32%	175	9%	42	11%

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

2021.				2022.			
Žene		Muškarci		Žene		Muškarci	
203	100%	19	100%	93	96%	25	100%

”

Erste banka nudi fleksibilne radne uvjete i programe koji omogućuju zaposlenicima da usklade svoje obveze na poslu i kod kuće. Kroz različite kanale, poput internih istraživanja i slušanja o potrebama zaposlenika, stvaramo nove mogućnosti za podršku njihovom osobnom i profesionalnom razvoju, što doprinosi ravnoteži između privatnog i poslovnog života. Jedna od inicijativa koja je naišla na odličan odaziv je "Zdrava glava", platforma koja se bavi cjelokupnim, a osobito mentalnim zdravljem. Kroz predavanja, webinare, tekstove, upitnike i radionice, pružamo svim zainteresiranim zaposlenicima i rukovoditeljima mogućnost edukacije i razgovora sa stručnjacima iz različitih područja skrbi o zdravlju. Uz to, potičemo i otvaramo mogućnosti svim kolegicama i kolegama za sudjelovanje u različitim sportskim aktivnostima te omogućavamo svim zaposlenima besplatan sistematski pregled svake godine. Nastojimo stalno razvijati nove prakse kako bismo osigurali da naši zaposlenici imaju kvalitetnu ravnotežu privatnog i poslovnog života.

“

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.

#radimpametno aktivnosti podijeljene su na tri područja i u svakom su postignuta značajna ostvarenja:

- **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 budućí 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 je nekoliko godina zbog raznih okolnosti, ovaj segment postao izrazito bitan.

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

”

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. I ovaj izvještaj o društvenom učinku pokazao je da smo kao društveno odgovorno bankarstvo i dalje na pravom putu. Naime, preko 50% naših financiranih poduzetnika početnika izjavilo je da ne bi imali pristup nekom drugom obliku financiranja da im mi kao banka to nismo pružili. S druge strane, ekspertna usluga neprofitnim organizacijama i društvenim poduzetnicima još je uvijek jedinstvena na tržištu i kao takva prepoznata od klijenata

“

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. U posljednjih osam godina, otkad provodi program društvenog bankarstva, Erste banka financijski je podržala više od 700 klijenata s 17,3 milijuna eura, te je edukacijske programe prošlo preko 20.000 polaznika.

U 2023. godini Erste banka osigurala je 2,6 milijuna eura 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 2023. godini napravljena 262 poslovna plana, više od 8.000 korisnika sudjelovalo je u e-learning programu te je sveukupno održano 1.360 sati savjetovanja.





Osim podrške poduzetnicima početnicima, Erste banka provodi i program podrške i financiranja neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika koji su u 2023. godini podržani s 2.7 milijuna eura. Također, na raznim programima sudjelovalo je 400 polaznika, a pruženo je i 2500 sati savjetovanja. Zahvaljujući financijskoj i nefinancijskoj podršci Erste banke, više od 90% klijenata iz ovog segmenta održalo je kontinuitet postojećih aktivnosti, a 67% ih je još dodatno povećalo. Preko 90% izjavilo je da može bolje ili jednako ostvariti svoju misiju.

U 2023. godini Erste banka je, u suradnji s partnerima Zakladom Solidarna, Social Prudence, Panda komunikacijama i Erste zakladom, završila prvi i započela drugi ciklus 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 poslovanja, *fundraising* strategije, *storytellinga* uz upute za prilagodbu digitalnih kanala kao preduvjeta za uspješnu provedbu *fundraising* kampanje. Ukupno su program prošle 22 udruge. Kroz podršku provedbe *fundraising* kampanja, organizacije su prikupile više od 50 tisuća eura za provedbu svojih programa.



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.

Iz tog je razloga banka 2019. godine pokrenula projekt financijske pismenosti pod nazivom Škola pametnih financija, koja obuhvaća interaktivne radionice financijske pismenosti, videoedukacije te online panele.

Radionice su namijenjene svim dob- nim skupinama, pa banka pored radionica namijenjenih odraslim osobama, radionice održava učenicima osnovnih i srednjih škola te studentima. Pored online radionica, banka organizira i uživo radionice u svojim poslovnicama te u prostorima škola, zainteresiranih poduzeća i javnih ustanova. Do sada je održano 780 radionica na kojima je sudjelovalo preko 13700 polaznika. Tijekom 2023. održano je oko 120 radionica s 2023 polaznika, pri čemu su u fokusu banke bile radionice namijenjene mladima (osnovne i srednje škole i fakulteti) kroz koje je prošlo njih 1.600.

Zbog važnosti ovog programa, posebice u segmentu djece i mladih, banka i tijekom budućeg razdoblja planira što veći fokus staviti na radionice namijenjene ovoj dobnoj skupini.

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 2023. uspješno je realizirano sljedeće:

- sudjelovanje na Danu karijera (WISE) Prirodoslovno-matematičkog fakulteta u Zagrebu (štant, predstavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentsku praksu i posao)
- sudjelovanje na EduFestu, festivalu studiranja i studentskog života (štant, predstavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentsku praksu i posao)
- sudjelovanje na Danima karijera RIT-a (štant, predstavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentsku praksu i posao)
- sudjelovanje na Danima karijera ZŠEM-a (štant, predstavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentsku praksu i posao)
- suradnja s Hrvatskom studentskom asocijacijom – sponzorstvo projekta DriveIN kino
- suradnja s Prirodoslovno-matematičkim fakultetom u Zagrebu – donacija za manifestaciju Dan i noć matematike; sponzorstvo studenata PMF-a na događanju STEM Games



Društvena odgovornost

Tijekom 2023. 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 28 studenata.

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. Prošle je godine ponovno pokrenuta i ljetna plaćena praksa, „Praksa tijekom faksa“, u trajanju od šest tjedana koje su se odvijale u tri smjera: BIZLab za studente ekonomskog usmjerenja, MATHLab za studente prirodoslovno – matematičkog usmjerenja te DIGILab za studente tehničkog i digitalnog usmjerenja, u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru.

Studentima koji sudjeluju na ovim praksama omogućeno je upoznavanje s radom banke i rad na aktualnim projektima, rad s mentorom i dijeljenje znanja, radionice za razvoj osobnih vještina i financijske pismenosti, nagradne grupne projekte s ostalim studentima na ljetnoj praksi te financijska naknada za cjelokupno trajanje prakse.

U 2023. godini na smjeru BIZLab sudjelovalo je 5 studenata, MATHLab 7 studenata te DIGILab 4 studenta.

Kao i prethodnih godina, i u 2023. godini 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.

Od jeseni 2019. godine banka je uvela praksu stipendiranja đaka i studenata s invaliditetom u okviru kvotnog zapošljavanja osoba s invaliditetom. S ovom je praksom nastavljeno i u prošloj, četvrtoj školskoj godini za redom (2022/2023) kada je redovitu mjesečnu stipendiju dobivalo 20 đaka i studenata.

Uz to, po istoj je osnovi sklopljen ugovor o suradnji sa zaštitnom radionicom koja većinom zapošljava osobe s invaliditetom o kupovini marketinškog materijala. Na jesen 2023. potpisani su ugovori o stipendiranju đaka i studenata s invaliditetom s ukupno 15 stipendista za školsku godinu 2023/2024.

Inicijative zaposlenika

Krajem 2023. godine organiziran je interni second hand buvljak. Radi se o događanju gdje zaposlenici mogu, zu donaciju ponuđaču ili međusobnu trampu, odabrati probranu i nošenu odjeću koju prodaju (i kupuju) zaposlenice i zaposlenici banke. Cilj je promovirati ponovno korištenje dobro očuvane rabljene odjeće, potaknuti cirkularnu ekonomiju te smanjiti ugljični otisak. S ovom se praksom planira nastaviti i tijekom iduće godine.

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 2023. nastavila podržavati brojne kulturne, znanstvene, zdravstvene, obrazovne, sportske i humanitarne projekte.

Kroz program sponzorstava i donacija u 2023. godini izdvojeno je gotovo EUR 2,4 milijuna, a banka je sponzorski ili donacijski podržala više od 600 projekata i ustanova humanitarnog i edukativnog karaktera te klubova, udruga, ustanova i projekata sportskog i kulturno umjetničkog karaktera.

U 2023. godini održao se 19. 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 Navorova te SOS Dječjem selu za nezbrinutu djecu.

U vidu donacija potpomognuta je Specijalna bolnica za ortopediju Biograd na moru, Opća bolnica Zadar, Hrvatsko društvo za dječju kirurgiju, podrška Zakladi Hrvatska za djecu - za promicanja dobrobiti osobnih i imovinskih prava djece u situacijama različitih socijalnih, zdravstvenih, odgojnih i obrazovnih potreba djece, te podršku projekta/predavanja koji organizira Zaklada 'Hrvatska za djecu' u partnerstvu sa Školom narodnog zdravlja dr. Andrija Štampar o zdravstvenoj (ne)odgovornosti. Donirana je i Specijalna bolnica Goljak, Psihijatrijska bolnica za djecu i mladež Kukuljevićeva, Zaklada za djecu Marin Čilić.

U okviru šire strategije koja, između ostalog, promiče integraciju, inkluzivnost i zajedništvo svih pojedinaca u društvu, Erste banka podržala je aktivnosti udruge Zagreb Pride.

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 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 PMF 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. Prošle godine održala se jedanaesta po redu sezona natjecanja, u kojoj je sudjelovalo ukupno 3977 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 2023.



Humanitarne akcije

Erste izazov

Već šestu godinu zaredom, od siječnja do prosinca 2023. 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 prošle godine bio postavljen na 200 tisuća kilometara, a iako je do konačnog iznosa prikupljenih kilometaramalo nedostajalo, donacija od tri tisuće eura upućena je udruzi Mali zmaj.

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 dijeljenje znanja iz područja vlastite ekspertize (stručna znanja, razvoj socijalnih i poslovnih vještina, ...), druženje sa starijim ili bolesnim korisnicima domova za umirovljenike, uređivanje domova za djecu, briga o siromašnima i beskućnicima, čišćenje okoliša, sadnja drveća i slično.



“

Volontiranje je proces koji doprinosi svima i zato u našoj banci negujemo praksu korporativnog volontiranja još od 2008. godine. U okviru internog programa korporativnog volontiranja već niz godina svim je zaposlenicima omogućen jedan slobodan dan u te svrhe, a broj volonterskih akcija i volontera iz godine u godinu je sve veći. Znamo da su zaposlenici koji rade u okruženju koje je društveno odgovorno zadovoljniji svojim poslom, motiviraniji, angažiraniji i produktivniji, osjećaju se više povezani s tvrtkom, a znaju da imaju i pozitivan utjecaj na zajednicu. Uz to, korporativno volontiranje pomaže u jačanju timskog duha i poboljšanju međusobne komunikacije između zaposlenika, kroz njega razvijamo nove vještine, a istovremeno poboljšavamo postojeće. 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 2023. 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. Tako se i krajem 2023. godine održao Happy Hour koji je proslavio i svoj deseti rođendan. Prikupljeni iznos donacija podijeljen je na nekoliko dijelova te doniran udrugama i potrebitim pojedincima. Happy Hour održao se i u Erste Card Clubu.



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.

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 stremi štokvalitetnijim 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 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 10 godina ulažu mnogo napora i implementiraju najbolje prakse kako bi smanjile ugljični otisak i količinu otpada iz vlastitog poslovanja s ciljem ispunjavanja okolišnih zahtjeva, a financijski sektor u tom smjeru treba djelovati i na poslovanja svojih klijenata te poticati tvrtke da optimiziraju potrošnju energije, prelaze na obnovljive oblike te ubrzaju implementaciju „zelenih“ tehnologija.

“

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) na razdoblje od tri godine, krajem 2023. godine 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.

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, a u 2023. godini prošlo ju je 92% novih zaposlenika.

Kao i prethodnih godina, i u 2023. godini je od ovlaštene certifikacijske kuće napravljen jednogodišnji vanjski audit za provjerufunkcioniranja 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 povezanih društava Erste banke (Erste Card Club, Erste Leasing i Erste Bank A.D. Podgorica).

Erste banka postavila je Strateške ciljeve okoliša za period do 2027. godine. Za referentnu godinu postavljena je 2021. te su ciljevi određeni:

2021.	smanjiti potrošnju električne energije do 3 %	smanjiti potrošnju toplinske energije do 3 %	smanjenje CO2 emisije do 3 %	2027.
	2021: 12,47 GWh; 192,63 kWh/m ²	2021: 4,79 GWh/g; 74,02 kWh/m ²	2021: 1.916 tCo ₂ /g; 29,61 kg CO ₂ e/m ²	

Na temelju Strateških ciljeva, definirani su i Operativni ciljevi za 2024. godinu:

- nastaviti s kontinuiranom edukacijom o okolišu i energiji
- postavljanje minimalno 3 solarne elektrane te proizvodnja minimalno 200 tisuća kWh zelene energije iz novopostavljenih i postojećih solarnih elektrana
- broj električnih vozila iznad 10% i plug-in hibridnih vozila 18% od ukupnog broja službenih vozila (ukupno cca 29%)

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.

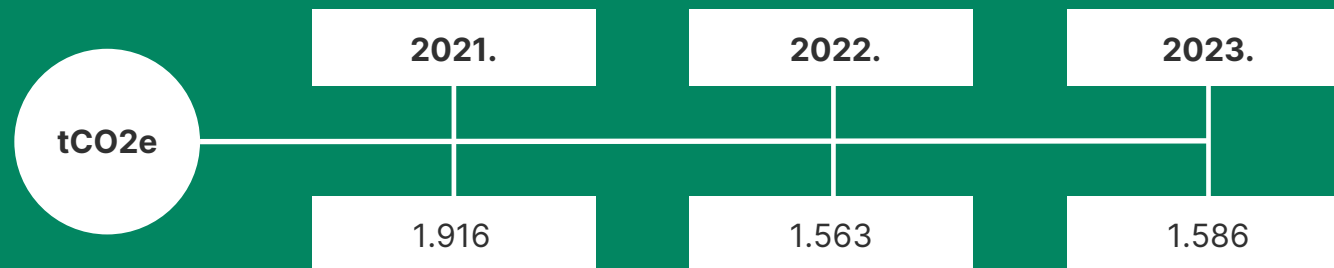
Istovremeno je u tom dijelu vidljiva potreba za razumnim upravljanjem ekološkim i socijalnim učincima te boljim upravljanjem ekološkim rizicima. Upravo zato postavljene su smjernice u dijelu korporativnog financiranja Erste Grupe u svrhu primjene načela održivosti te reguliranja sudjelovanja Erste Grupe u ovoj industriji.

I u 2023. 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 ukupno četiri poslovnice – Daruvar, Čazma, Peščenica u Zagrebu te Dubrava u Zagrebu. 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. Osim edukacija, proveden je i niz tehničkih mjera uštede, što je rezultiralo smanjenjem toplinske energije za 10% u odnosu na referentnu godinu te smanjenjem potrošnje električne energije za 12%.

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. U 2023. postavljene su još tri solarne elektrane, dvije u Bjelovaru i jedna u Viškovu, a proizvodnja električne energije iz tih elektrana trebala bi započeti u 2024. godini.

Erste banka je i u 2023. godini koristila električnu energiju iz 100% obnovljivih izvora što, izuzev održavanja niske emisije CO₂, znači da je time doprinijela, odnosno, sudjelovala u realizaciji nacionalnih projekata energetske učinkovitosti putem fonda ZelEn.

Na razini Erste Grupe CO₂ emisija prati se u svim zemljama članicama, izračunata iz podataka kao što su potrošnja raznih energenata, potrošnja freona (ispusta plinova rashladnih sustava), prijeđena kilometraža službenih vozila, itd. Kada se govori o cilju postavljenom za 2023. godinu, uz poduzete kontinuirane mjere smanjenja emisija, što je primaran cilj, Erste banka kompenzirala je svoje operativne CO₂ emisije u 2023. godini kupnjom „Gold Standard“ CO₂ certifikata, koji su priznati i redovito revidirani sukladno vanjskim međunarodnim standardima, te je na taj način podržan projekt višeslojnog sustava za filtriranje vode.



“

Od 2021. godine radimo na projektu postavljanja solarnih elektrana te ih trenutno brojimo šest. Osim krova HQ zgrade u Zagrebu, elektrane smo postavili u Marinićima, Rijeci, Crikvenici te Bjelovaru. Također imamo plan u 2025. godini imati 25% električnih vozila u voznom parku, a instalirali smo i preko 20 DC i AC punionica za električne i hibridne automobile te planiramo i dalje širiti tu mrežu u budućnosti. Osim s našim ciljevima očuvanja okoliša i uštede energenata, ovi su pothvati u skladu i s našim ciljevima u sklopu certifikata koje banka posjeduje za standarde ISO 14001 (očuvanje okoliša) i ISO 50001 (upravljanje energijom). Iako su naši projekti mali koraci u kontroliranoj potrošnji energenata, naš doprinos u općenitom cilju smanjenja CO2 u okoliš, ipak je velik.

”

Mladen Slavica
voditelj Službe upravljanja uslugama



Od 2021. godine u upotrebi su električni automobili, a kako bi se nadopunila mreža e-punionica te tako olakšalo korisnicima ovih vozila, Erste banka kontinuirano po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru dopunjuje vlastitu mrežu brzih i sporih punionica. Tako su tijekom 2023. godine ugrađene 24 punionice.



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 postupanje 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. Izuzev 2022. godine, potrošnja fotokopirnog papira konstantno je u padu.



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. Povećana upotreba papirnatih ručnika zabilježena je za vrijeme pandemije koronavirusa (primarno za dezinfekciju radnih površina), no njihova nabavka i distribucija obustavljena je u 2022. godine ublažavanjem i ukidanjem epidemioloških mjera.

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 2023. godini zbrinula: 17 tona glomaznog otpada te 38 tona električnog otpada.

Potrošnja fotokopirnog papira

Omot/FTE	2021.	2022.	2023.
	10,77	13,45	9,44

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. Zaposlenici banke prikupljaju plastične boce od napitaka koje korisnici udruge odnose na reciklažu, a od prikupljenih sredstava financiraju dio svojih potreba. 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 i u poslovnicama diljem Hrvatske. 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 aktivnosudjeluje 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 (CO₂) (CDS; Carbon Disclosure Project), postojanje napisane ekološke politike, metoda mjerenja emisija CO₂, 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.

