

**POROČILO O TRAJNOSTNEM  
RAZVOJU IN DRUŽBENI  
ODGOVORNOSTI 2017**



# VSEBINA

<b>1. RAZVIJANJE ODGOVORNOSTI KLJUČNA ZA SPREMEMBE NA BOLJE</b>	<b>2</b>
<b>2. VIZITKA</b>	<b>3</b>
<b>3. OSNOVNI PODATKI</b>	<b>3</b>
3.1 / KLJUČNI POUČENKI	3
3.2 / ORGANIZACIJSKA SHEMA SKUPINE NOVE KBM	4
3.3 / ORGANIZACIJSKA SHEMA NOVE KBM	5
<b>4. STRATEŠKE USMERITVE NOVE KBM IN SKUPINE NOVE KBM</b>	<b>6</b>
<b>5. TRAJNOSTNI RAZVOJ IN DRUŽBENA ODGOVORNOST V SKUPINI NOVE KBM</b>	<b>6</b>
<b>6. IZZIVI IN PRILOŽNOSTI DRUŽBENE ODGOVORNOSTI IN TRAJNOSTNEGA RAZVOJA ZA BANKO</b>	<b>8</b>
<b>7. TRAJNOSTNO KOMUNICIRANJE Z DELEŽNIKI</b>	<b>9</b>
<b>8. MATRIKA BISTVENOSTI</b>	<b>10</b>
<b>9. TRAJNOSTNI ODNOSI UPRAVLJANJA</b>	<b>12</b>
9.1 / KODEKS RAVNANJA NOVE KBM IN SKUPINE NOVE KBM	12
9.2 / PROTİKORUPCIJSKE AKTIVNOSTI	12
9.3 / NAČRT ODZIVANJA NA KRIZNE SITUACIJE	12
9.4 / OBVLADOVANJE TVEGANJ	13
<b>10. TRAJNOSTNI ODNOSI S SOCIALNIM OKOLJEM</b>	<b>14</b>
10.1 / UPRAVLJANJE ČLOVEŠKIH VIROV	14
10.2 / STRANKE	19
10.3 / DOBAVITELJI	21
10.4 / MEDIJI	21
10.5 / LOKALNE SKUPNOSTI	21
<b>11. TRAJNOSTNI ODNOSI DO NARAVE</b>	<b>23</b>
11.1 / ENERGIJA	23
11.2 / PORABA PAPIRJA IN OKOLJU PRIJAZNO TISKANJE	23
11.3 / LOČENO ZBIRANJE ODPADKOV	24
11.4 / ODGOVORNO INVESTIRANJE V ZELENO OBVEZNICO	24
<b>12. KAZALNIKI GRI</b>	<b>25</b>
<b>13. ODGOVORNE OSEBE ZA POROČANJE</b>	<b>27</b>
<b>14. IZJAVA UPRAVE O NEFINANČNEM POSLOVANJU</b>	<b>27</b>



1/

## RAZVIJANJE ODGOVORNOSTI KLJUČNA ZA SPREMEMBE NA BOLJE

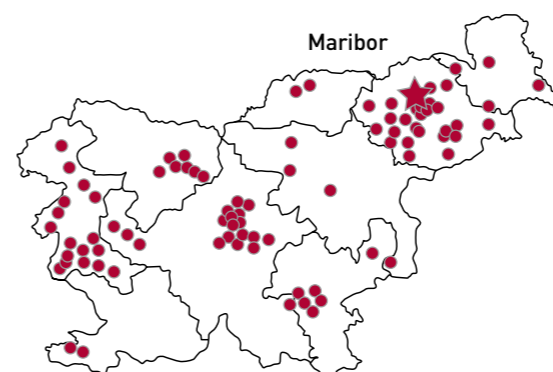
Leto 2017 je bilo v Skupini Novi KBM leto temeljnih sprememb, ki nam prinašajo daljnosežnejše pozitivne učinke. Naša smerokaza na tej poti sta nova Strategija in Politika družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja, ki nam dajeta še dodaten zagon pri udejanjanju ambiciozne vizije postati najboljša banka do 2020. Zavedamo se, da postajata trajnostni razvoj in družbena odgovornost vse pomembnejša generatorja nenehnega razvoja, saj krepita vrednoto zaupanje, ki je v bančnem poslu temeljna in vseobsegajoča. A zaupanje okrepimo, če mu ob bok postavimo še druge pozitivne vrednote. Ena od njih je odgovornost, ki se začne pri vsakem od nas in mu v banki dajemo posebno težo. Tako kot so odprta komunikacija in povratne informacije pomembne za razvijanje odgovornosti med posamezniki, so tudi za našo banko kot organizacijo. Na tem področju smo z različnimi programi naredili vidne premike k bolj odprti in vključujoči komunikaciji. Zato s takšno komunikacijo razvijamo odnose s ključnimi deležniki, s katerimi imamo v Novi KBM korektne odnose. Zavedamo pa se, da kar ne merimo, ne moremo vrednotiti. Zato naše delovanje na trajnostnem področju merimo s kazalniki, ki slonijo na GRI metodologiji. S tem smo pridobili vzvode za dolgoročno upravljanje področja, s katerim želimo vplivati na trajnostno preobrazbo, ki jo lahko ima naša banka v svojem okolju.

Kaj smo na področju trajnostne rasti in družbene odgovornosti dosegli v letu 2017 in kam se usmerjamo, razgrinja poročilo, ki ga prvič objavljamo v ločenem dokumentu. V njem se osredotočamo na trajnostno korporativno upravljanje, trajnostne odnose z zaposlenimi, strankami, dobavitelji in do narave. Želimo si, da razkritje pomaga pri razumevanju relevantnih področjih razvoja, uspešnosti in položaja banke ter učinka naših aktivnosti. Prizadevali si bomo oblikovati banko z jasno smerjo, učinkovitim korporativnim upravljanjem, ki v središče svoje pozornosti postavlja stranke in zaposlene ter trajnostno skrb za njihovo dobro.

John Denhof,  
predsednik uprave

Ime obvladujoče banke: Nova Kreditna banka Maribor d.d.  
 Skrajšano ime banke: Nova KBM d.d.  
 Sedež: Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor  
 Spletna stran: www.nkbm.si  
 E-pošta: info@nkbm.si  
 Skype: NovaKBM  
 Telefonska centrala: 00386 2 229 22 90

## 3.1 / KLJUČNI POUČENKI



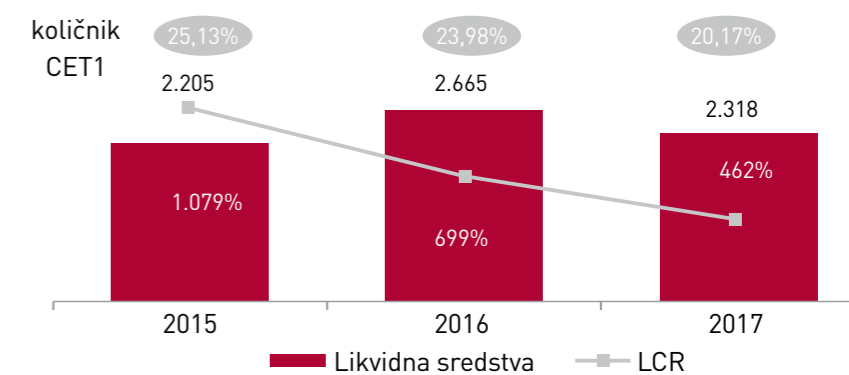
Vodilna bančna franšiza v rastočem makroekonomskem okolju

Najbolj razvejana distribucijska mreža, ki vključuje 60 poslovalnic banke in 500 enot Pošte Slovenije

Druga največja bančna Skupina v Sloveniji glede na bilančno vsoto, sistemska banka

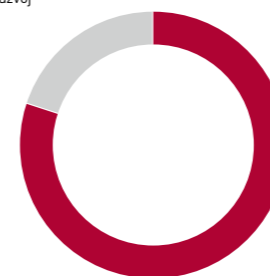
Strateška transformacija s poudarkom na osnovni dejavnosti in povečanjem donosnosti

Presežek likvidnosti in močna kapitalna struktura



Evropska Banka za obnovo in razvoj

20%

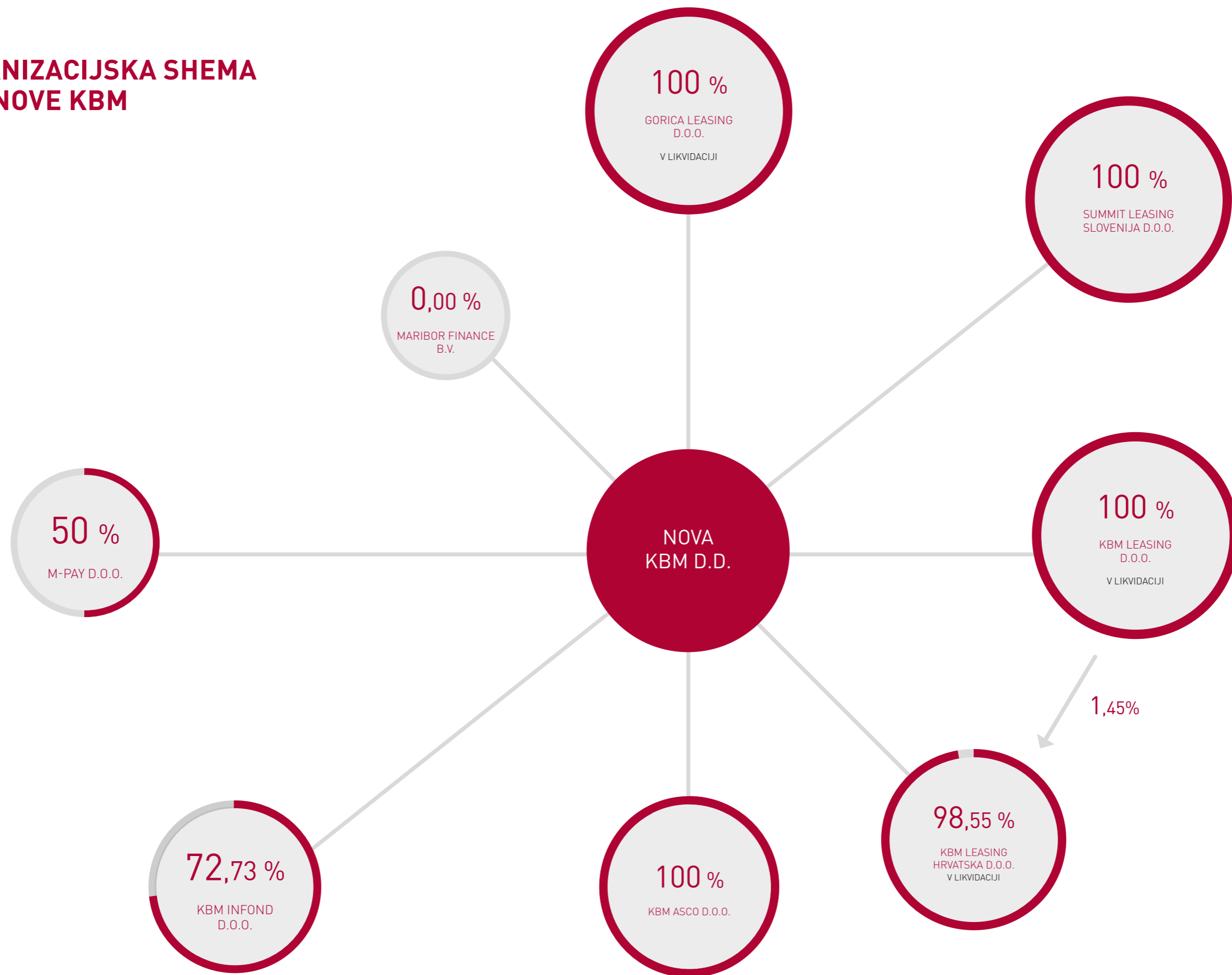


APOLLO

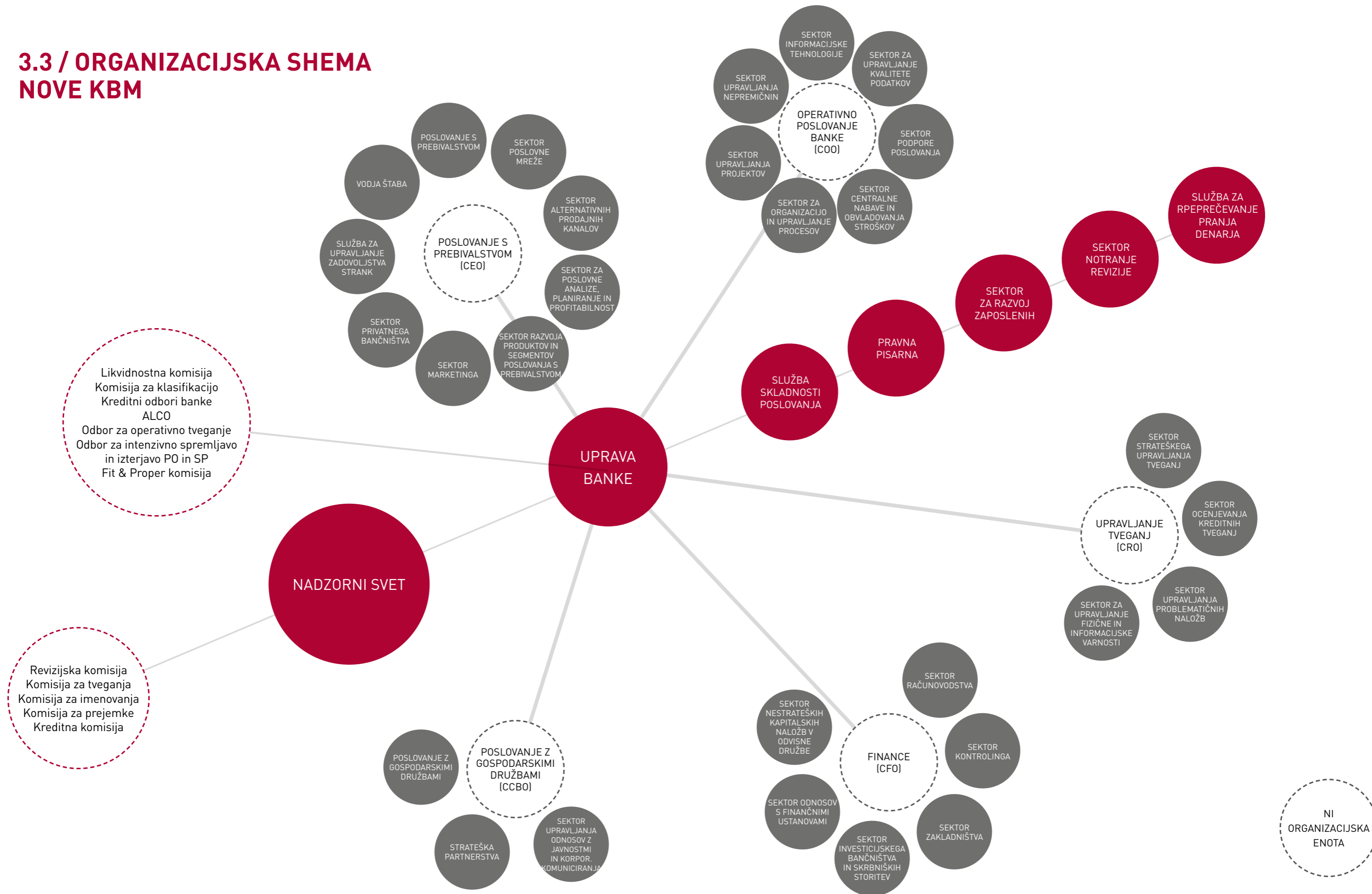
80%

Nov lastnik, ki se zavzema za krepitev poslovanja in uspešnosti; v lasti skladov ki jih upravlja Apollo Global Management (80 %) in EBRD (20 %)

### 3.2 / ORGANIZACIJSKA SHEMA SKUPINE NOVE KBM



### 3.3 / ORGANIZACIJSKA SHEMA NOVE KBM



## STRATEŠKE USMERITVE NOVE KBM IN SKUPINE NOVE KBM

Aprila 2017 sta uprava in nadzorni svet potrdila razvojno strategijo Nove KBM in Skupine Nove KBM za obdobje 2017 do 2020.

### VIZIJA IN POSLANSTVO

V središču razvojne strategije je vizija Nove KBM: "Postati najboljša banka v Sloveniji do leta 2020".

Vizija Nove KBM je premišljeno zgrajena na petih ključnih stebrih oziroma strateških področjih.

Poslanstvo Nove KBM je uspešno uresničevanje vseh strateških stebrov:

- **odličnost v poslovanju s strankami**
- **rast in dobičkonosnost**
- **učinkovito upravljanje tveganj in zagotavljanje skladnosti**
- **operativna učinkovitost**
- **organizacijska kultura in razvoj zaposlenih**



Za vsak strateški steber sta določena metrika in mejnik, ki banki omogočata spremljanje izvajanja strategije.

### VREDNOTE

Uresničevanje strategije temelji na skupnih vrednotah, ki jih zaposleni v Skupini Nove KBM upoštevajo pri svojem delu, medsebojnih odnosih in sodelovanju z vsemi deležniki: **zaupanje, odgovornost, odličnost, poštenje, pripadnost in integriteta.**

## TRAJNOSTNI RAZVOJ IN DRUŽBENA ODGOVORNOST V SKUPINI NOVE KBM

Skupina Nove KBM kot finančna institucija nacionalnega pomena lahko s svojim načinom delovanja, s finančnimi storitvami in produkti ter odnosi, ki jih gradi s strateškimi deležniki, pomembno prispeva k rasti družbene blaginje. Zato Skupina svoja prizadevanja za družbeno odgovornost in trajnostni razvoj vpenja v vse ravni poslovanja kot samoregulativni mehanizem, s katerim ne zagotavlja le aktivne skladnosti z zakonom, etičnimi standardi ter nacionalnimi in mednarodnimi normami, ampak lastne interese zadovoljuje v kontekstu dolgoročne krepitve širše družbene blaginje in ohranjanja naravnega okolja. Trajnostno rast Skupina vidi kot osrednje gibalno razvoja.

Največji delež trajnostnih in družbeno odgovornih aktivnosti predstavljajo aktivnosti banke, zato se razkritja in podatki, ki jih predstavljamo, nanašajo na Novo KBM kot vodilno družbo v Skupini Nove KBM, razen kjer je zapisano drugače.

Skozi poslanstvo banke, ki temelji na 5 stebrih, se prepletata tudi družbeno odgovornost in trajnostni razvoj, ki poudarjata odgovornost do ekonomskega, socialnega in naravnega okolja. V vse vidike svojega razvoja in ravnanja banka vgrajuje kulturo odgovornosti ter spodbuja dolgoročni razvoj in uspeh vseh svojih deležnikov.

Svojo vizijo družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja banka gradi na:

- ekonomski uspešnosti banke,
- visoki vrednosti, ki jo ustvarja za vse deležnike,
- visokih standardih integritete in etike ter skladnosti poslovanja,
- odnosih, ki dolgoročno povečujejo dodano vrednost,
- obvladovanju poslovnih tveganj,
- ustvarjanju in prepoznavanju priložnosti ter
- inovativnem upravljanju procesov nenehnih izboljšav.

Banka je v letih 2016 in 2017 – v obdobju spremembe lastništva in obsežnih strukturnih sprememb – vzpostavljala mehanizem strateškega upravljanja z družbeno odgovornostjo in trajnostnim razvojem. Del tega mehanizma je proces nenehnih izboljšav, ki sloni na jasnih kazalnikih, njihovem merjenju in vrednotenju.

S tem mehanizmom banka zasleduje strateške cilje, kot so:

- **trajnostna skrb za razvoj zaposlenih**, ki jo natančneje določa Politika razvoja zaposlenih,
- **prevzemanje odgovornosti in obvladovanje tveganj**,
- **dolgoročno korektni in konsistentni odnosi z deležniki**,
- **hitro in inovativno izkoriščanje priložnosti** trajnostnega razvoja,
- **povečana učinkovitost ravnanja z viri**, ki zmanjšujejo okoljske obremenitve in znižujejo stroške,
- **kontinuirano transparentno in verodostojno komuniciranje** o družbeni odgovornosti in trajnostnem razvoju,
- **krepitev zaupanja** do banke.

Skrbnik strateškega upravljanja z družbeno odgovornostjo in trajnostnim razvojem je Sektor upravljanja odnosov z javnostmi in korporativnega komuniciranja, ki v aktivnosti vključuje celotno organizacijsko strukturo po funkcijah. Pri izvajanju ključnih premikov s področja družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja sodelujejo organizacijske enote:

- Služba skladnosti poslovanja,
- Sektor za razvoj zaposlenih,
- Sektor centralne nabave in obvladovanja stroškov,
- Sektor upravljanja z nepremičninami,
- Sektor za upravljanje fizične in informacijske varnosti,
- Oddelek upravljanja operativnega tveganja,
- Center prodajne podpore,
- Služba za upravljanje zadovoljstva strank,

- Sektor marketinga,
- Sektor upravljanja odnosov z javnostmi in korporativnega komuniciranja,
- Sektor alternativnih prodajnih kanalov.

## POROČANJE O TRAJNOSTNEM RAZVOJU IN DRUŽBENI ODGOVORNOSTI

Poročilo o trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti Skupine Nova KBM je ločeno in celovito poročilo, ki razkriva naše nefinančne podatke oziroma trajnostne in družbeno odgovorne aktivnosti. Le-te temeljijo na kodeksu ravnanja, strateških usmeritvah banke ter Politiki družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja Skupine Nove KBM, sprejeti leta 2016. Politika družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja se vpenja v vse politike, strateške in izvedbene dokumente ter druge interne predpise banke.

Poročilo zrcali odnose s ključnimi deležniki. Z vsako izmed ključnih skupin deležnikov so odnosi korektni in poglobljeni. Stopnja odzivnosti s ključnimi deležniki se je v letu 2017 še povečala. Kontinuirano namreč dodajamo nove analitične in komunikacijske kanale v skladu z novimi potrebami, ki jih proaktivno prepoznavamo v komunikaciji z našimi deležniki.

Skupina Nove KBM je tudi doslej poročala o svojem trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti v letnem poročilu. Z novim lastnikom je banka v 2017 začela pripravljati tudi poročila v skladu s smernicami ESG (Environmental, Social and corporate Governance), ki se nanašajo na tri glavne dejavnike pri merjenju trajnosti in etičnega vpliva na družbo (ekonomija, družba, okolje). Naš lastnik letno pripravlja pregled letnih poročil vseh svojih družb, med katere sodi tudi naša banka. To banki omogoča vpogled v bogato bazo najboljših praks s področja družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja in jih tako lahko vgrajujemo v svoje poslovanje.



V skladu s politiko družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja je banka v letu 2017 kazalnike ESG še nadgradila s kazalniki, ki jih opredeljuje standard GRI in so relevantni za našo dejavnost. To poročilo se sklicuje tudi na finančno poročilo pri GRI kazalnikih, ki jih prikazujemo na koncu dokumenta.

Razkrivanje temelji tudi na zahtevah Direktive EU o razkritju nefinančnih informacij in informacij o raznolikosti velikih podjetij in skupin, ki je bila sprejeta leta 2014 in je del širše iniciative EU za korporativno družbeno odgovornost. Te zahteve je v slovenski pravni red prenesel leta 2016 Zakon o gospodarskih družbah (70. c člen). Pričujoči dokument je naša izjava o nefinančnem poslovanju.

Naše poročanje je transparentno in vsebuje podatke, s katerimi v Skupini Nove KBM trenutno razpolagamo. Pri izbiri vsebine so ključni naslednji atributi: bistvenost, vključenost deležnikov in trajnostni kontekst. Pri podajanju vsebine smo se trudili za uravnoteženost, primerljivost, točnost, jasnost in zanesljivost podatkov.

Na podlagi matrike ključnih deležnikov ter politike družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja Skupine Nove KBM smo opredelili bistvena interesna področja. Opredelili smo jih skozi sistematičen proces izobraževanja in merjenja, saj kompleksnost naše dejavnosti zajema širok diapazon interesnih področij. V proces so bila vključena vsa področja in dejavnosti banke.

Trajnostne in družbeno odgovorne kazalnike, s katerimi merimo naše delovanje in napredek na trajnostni poti, smo za to poročilo precej razširili glede na naša predhodna razkritja, dodatno pa smo pridobili nove vzvode dolgoročnega upravljanja družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja, kar je tudi naš strateški cilj.

S tem trendom širjenja družbeno odgovornega in trajnostnega delovanja želi banka v prihodnje nadaljevati in postopoma vplivati na trajnostno preobrazbo širše družbe.

Odgovorna oseba poročanja o trajnostnem razvoju Skupine Nove KBM je **Karidia Toure Zagrajšek**, direktorica Sektorja upravljanja odnosov z javnostmi in korporativnega komuniciranja. Odgovorna oseba za pripravo in koordinacijo letnega poročila je **Simona Roškar**, svetovalka za komuniciranje v Sektorju upravljanja odnosov z javnostmi in korporativnega komuniciranja.



## IZZIVI IN PRILOŽNOSTI DRUŽBENE ODGOVORNOSTI IN TRAJNOSTNEGA RAZVOJA ZA BANKO

V luči gospodarskih, finančnih in drugih civilizacijsko-moralnih izzivov se bančni sektor sooča z okrepljenimi regulativnimi pritiski in javnim nadzorom. Za obnovitev zaupanja je za banke v Sloveniji pomembno, da oblikujejo jasne in pregledne poslovne modele z vključevanjem dejavnikov družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja.

K strateškim korakom na poti družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja banko spodbujajo naslednji globalni izzivi, ki so prisotni tudi v EU in Sloveniji ter pomembno vplivajo na bančništvo:

- **digitalizacija**, ki korenito spreminja delovne procese, storitve, vedenjske vzorce,
- **novi finančni in bančni modeli** (fin-tech družbe),
- **kibernetski kriminal in povečana potreba po varnosti**,
- **socio-demografske spremembe**: staranje prebivalstva, nižja rodnost, večji migracijski trendi,
- **spmembe vrednostnih vzorcev in nakupnih navad** (večje zavedanje pomena varstva okolja, drugačen odnos do bančnih storitev idr.),
- **podnebne spremembe**, zaradi katerih se kot širša družba odločamo za spremembe v smeri krožnega gospodarstva, učinkovite rabe energije, spodbujanja obnovljivih virov energije, nižanja ogljičnega in vodnega odtisa idr.

V bančnem sektorju izzivi družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja niso le temelj za razvoj novih bančnih produktov in novih priložnosti za rast, ampak tudi zagotovilo za boljše upravljanje z vsemi vrstami tveganj.

Banka razume razvoj in implementacijo družbene odgovornih in trajnostnih produktov ter organizacijskih praks kot naložbo, ki vključuje predvsem:

- zaposlene in zaposlovanje ustrezno usposobljenih sodelavcev, izobraževanje in usposabljanje zaposlenih, krepitev kompetenc itd.,
- investicijske pobude za družbeno odgovornost in trajnostni razvoj – razvoj novih produktov, novi delovni procesi in tehnološka platforma,
- aktivno upravljanje vseh vrst tveganj,
- kontinuirano spremljanje skladnosti in praks družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja (v banki, pri dobaviteljih, strankah, sponzoriranih in prejemnikih donacij idr.),
- partnersko in medzavezniško komuniciranje z vsemi ključnimi deležniki.

Izzive družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja želi banka v čim večji meri spreminjati v priložnosti in prednosti, zlasti na štirih ravneh, ki skupaj omogočajo multiplikacijske učinke za uspešno poslovanje banke: krepitev zavzetosti zaposlenih, razvoj novih poslov, pritegnitev družbeno odgovornih investitorjev, krepitev ugleda banke.

Banka se na vseh področjih poslovanja dolgoročno usmerja k takšni trajnostni in družbeno odgovorni naravnosti, s katero vse bolj vpliva na družbene in tržne spremembe. Z vizionarstvom, vse večjo individualno odgovornostjo vseh zaposlenih in z medorganizacijskimi zavezništvii bo banka gradila vse večji vpliv. S tem sledi strateškemu cilju banke, da postane prva banka v Sloveniji.

Slika 1: Štiri ključne prednosti, ki jih banki prinaša implementacija družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja

- Družbeno odgovorna in trajnostna banka ima v očeh javnosti višji ugled
- Banka postane ugledni zaposlovalec

- Višja motivacija zaposlenih
- Zaposleni so ponosni na banko
- Zaposleni postanejo ambasadorji



- Družbeno odgovorna in trajnostna banka je s svojimi produkti zanimiva za investitorje, ki se zanimajo za družbeno odgovorne in trajnostne investicije

- Nove poslovne priložnosti s področja zelenega gospodarstva, trajnostnih energetskih rešitev, družbene odgovornosti idr.

## TRAJNOSTNO KOMUNICIRANJE Z DELEŽNIKI

Banka v vse vidike svojega razvoja in ravnanja vgrajuje kulturo odgovornosti ter spodbuja dolgoročni razvoj in uspeh vseh svojih deležnikov. Naši strateški deležniki so:

- zaposleni, vključno s Koordinacijo sindikatov Nove KBM,
- stranke,
- dobavitelji,
- lastnik,
- regulatorji,
- poslovna in strokovna javnost,
- mediji,
- širše naravno in družbeno okolje v Republiki Sloveniji.

Banka prisega na celovit pristop k vključevanju deležnikov in kontinuiran dialog o naših odnosih, naši vlogi v družbi, o storitvah, poslovnih rezultatih in drugih vprašanjih. Banka sodeluje tudi z zainteresiranimi stranmi za nadaljnje izboljšanje.

Odnosi in interakcije s strateškimi deležniki so ključnega pomena pri doseganju trajnostnega napredka in ocenjevanja učinka našega poslovanja. Za banko je ključnega pomena, da različne interesne skupine aktivno poslušajo in se odziva na njihova stališča. S takšnim dvostranskim komuniciranjem lažje uravnoteži konkurenčna pričakovanja in izboljšuje poslovanje.

Banka se želi nenehno izboljševati, zato je nujno, da prepozna in razume najpomembnejše gospodarske, socialne in okoljske izzive naših strateških deležnikov.

Za boljše razumevanje izvajamo redne ocene bistvenosti, s katerimi ugotavljamo, katere so prednostne naloge naših strateških deležnikov in kako te vplivajo na banko. Rezultati teh analiz so vodilo pri našem strateškem odločanju, prioriteten vrstnem redu vključevanja deležnikov in poročanju o družbeni odgovornosti in trajnostnem razvoju banke.

Tabela 1: Pregled izvajanja ključnih dialogov

JAVNOST/ KLJUČNI DELEŽNIK	VRSTA DIALOGA
LASTNIK	Seje nadzornega sveta
	Osebni razgovori
	Poročila o poslovanju
REGULATORJI	Vzajemno obveščanje in poročanje
	Letni pregled sodelovanja
	Poročilo o poslovanju
ZAPOSLENI	Osebni razgovori
	Letni razgovor, določanje ciljev
	Anketa o zadovoljstvu in zavzetosti
SINDIKATI	Intranet, interni časopis in drugi komunikacijski kanali
	Osebni razgovor
	Redni sestanki, usklajevanja in pogajanja
STRANKE	Osebni razgovori
	Raziskava o zadovoljstvu
	Strokovna srečanja, dogodki za mreženje in krepitev poslovnih vezi
DOBAVITELJI	Osebni razgovori in sestanki
STROKOVNE IN POSLOVNE JAVNOSTI	Okrogle mize, fokusne skupine, strokovne delavnice, letno poročilo
MEDIJI	Redno komuniciranje, osebna srečanja
	Sporočila za javnost in druga komunikacijska orodja

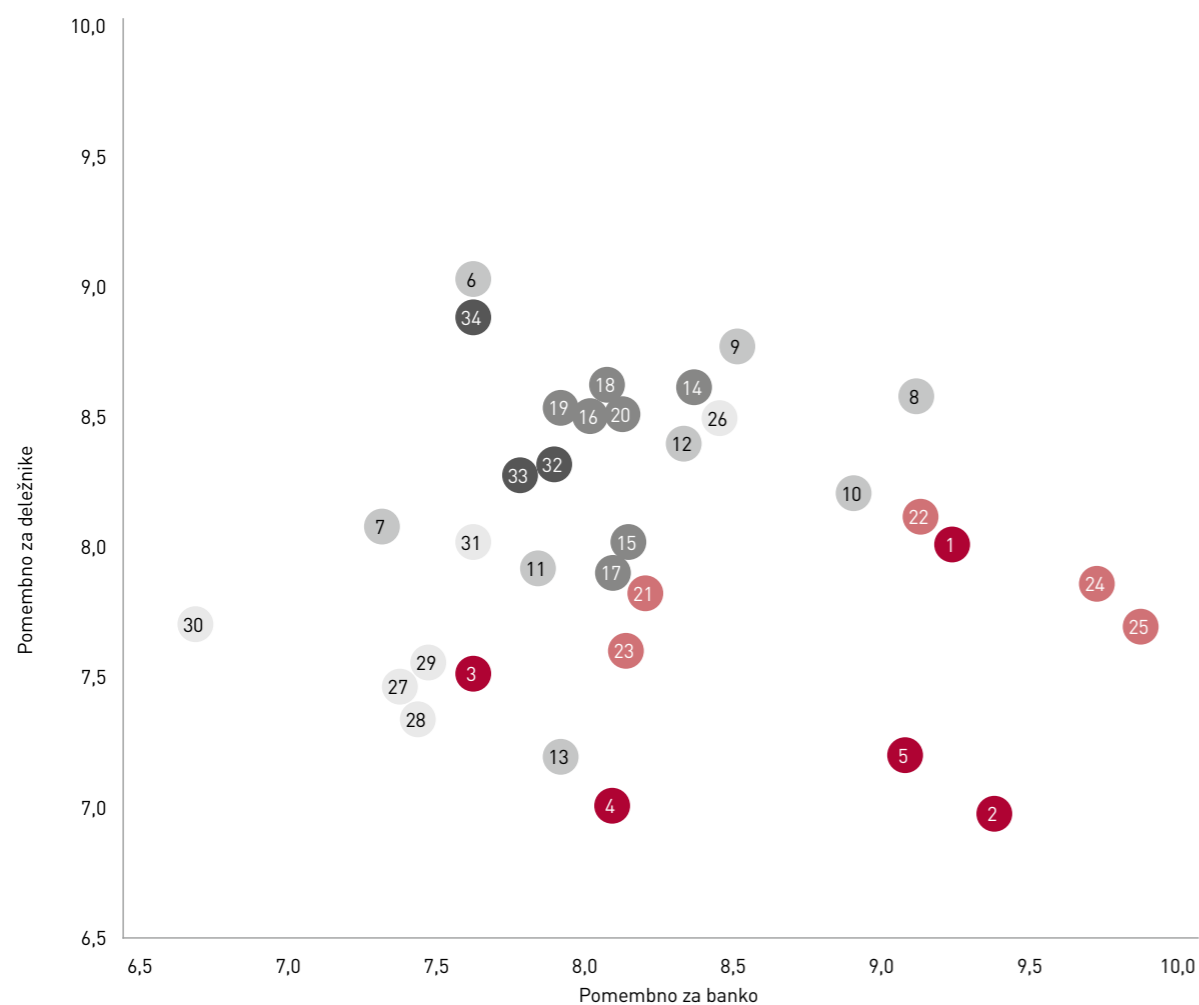
# MATRIKA BISTVENOSTI

V odnosih s strateškimi deležniki je banka opredelila šest vsebinskih področij, na katerih zasleduje ključne skupne cilje. Ta področja so:

- ekonomska uspešnost,
- odličnost storitev za stranke,
- delovni procesi v banki,
- korektne poslovne prakse,
- socialni in okoljski vplivi,
- vključevanje deležnikov.

Vsa ta področja in cilje je banka leta 2016 ocenila z vidika dosedanje pomembnosti za banko in ključne deležnike, s katerimi so bile izvedene delavnice. Na podlagi te ocene je bila ustvarjena matrika bistvenosti.

Slika 2: Matrika bistvenosti



Legenda:

## EKONOMSKA USPEŠNOST

- 1 Finančni rezultati
- 2 Kapitalska ustreznost
- 3 Posreden vpliv na gospodarstvo
- 4 Davčna politika
- 5 Upravljanje s tveganji

## ODLIČNOST STORITEV ZA STRANKE

- 6 Oblikovanje cen produktov in storitev
- 7 Usposabljanje ljudi za pametne finančne odločitve (finančno opismenjevanje)
- 8 Uporabnost in dostopnost naših produktov in storitev - Digitalizacija/osebni pristop
- 9 Zasebnost strank in varnost podatkov; preprečevanje phishinga
- 10 Stabilnost informacijskih sistemov in platform
- 11 Korektne komunikacije o produktih in storitvah
- 12 Inovacije (procesne, produktne, marketinške)
- 13 Odgovorno posojanje in zmanjševanje (preprečevanje prekomernega) dolga

## DELOVNI PROCESI V BANKI

- 14 Zaposljivost in karierni razvoj
- 15 Mentorstvo
- 16 Odnosi med zaposlenimi in vodstvom
- 17 Zdravje in varnost pri delu
- 18 Raznolikost in enako plačilo, razvojne priložnosti
- 19 Nagrajevanje
- 20 Preprečevanje diskriminacije

## KOREKTNE POSLOVNE PRAKSE

- 21 Korektno informiranje strank o tveganjih
- 22 Preprečevanje korupcije
- 23 Preprečevanje protikonkurenčnega ravnanja
- 24 Regulatorni razvoj in skladnost
- 25 Skladnost s preprečevanjem pranja denarja

## SOCIALNI IN OKOLJSKI VPLIVI

- 26 Družbeni vpliv na lokalne skupnosti
- 27 Okoljska učinkovitost naših pisarn
- 28 Naše emisije CO2 in raba energije
- 29 Odpadki
- 30 Ocenjevanje dobaviteljev
- 31 Trajnostno financiranje in naložbena politika

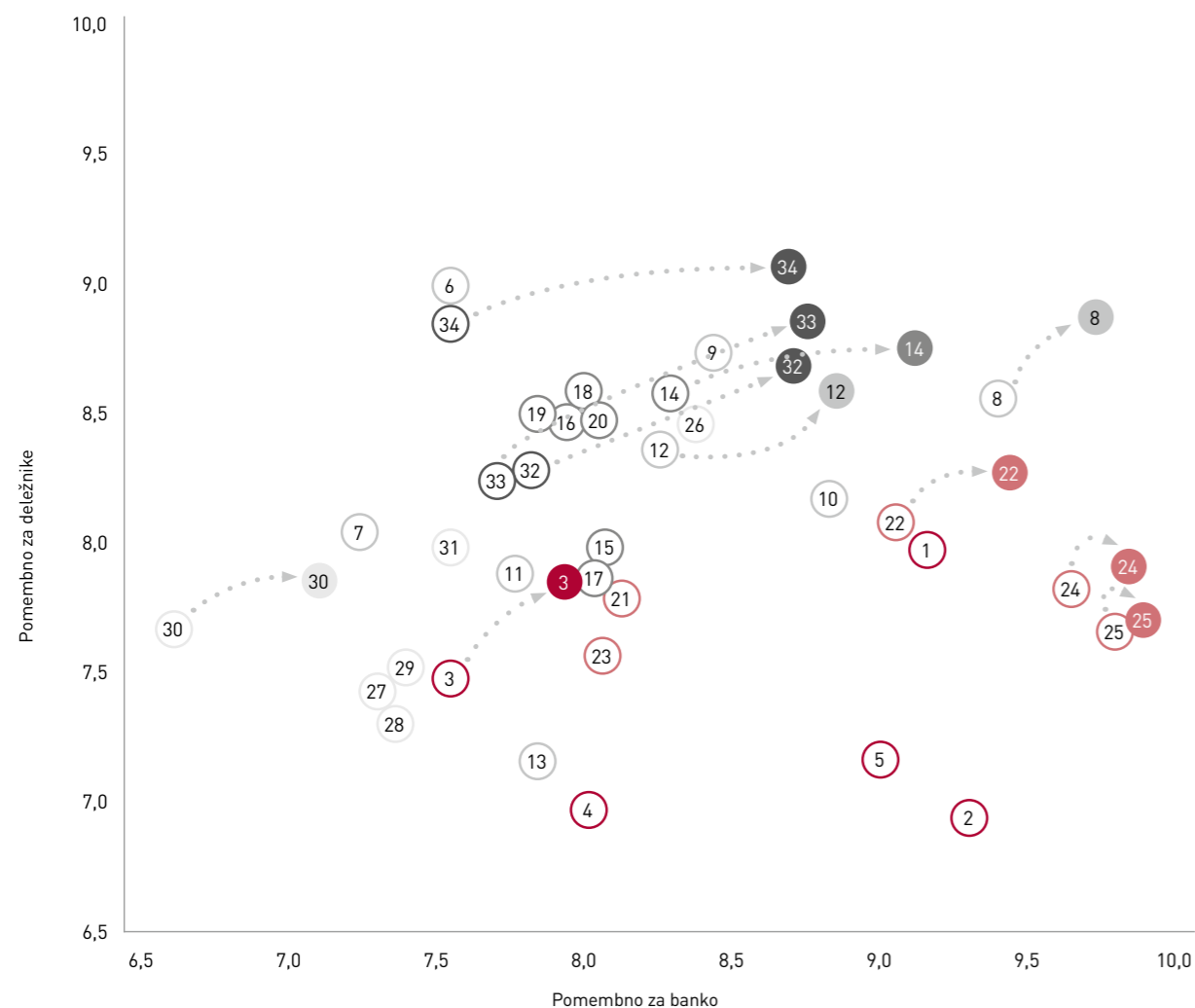
## VKLJUČEVANJE DELEŽNIKOV

- 32 Deležniški dialog
- 33 Preglednost in odprtost
- 34 Ohranjanje zaupanja in ponovna pridobitev zaupanja

V skladu s filozofijo nenehnega napredovanja v smeri družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja bomo v obdobju 2017–2020 stremeli k strateškim premikom zlasti na področjih odličnosti storitev za stranke, korektnih poslovnih praks in vključevanja

deležnikov. Banka se zaveda, da so pogoj za vse te premike zadovoljni in kompetentni zaposleni, ki bodo ambiciozno zasledovali ključne cilje v vseh delovnih procesih.

Slika 3: Strateški premiki v matriki bistvenosti v obdobju 2017–2020



Legenda:

<b>EKONOMSKA USPEŠNOST</b>	
1	Finančni rezultati
2	Kapitalska ustreznost
3	Posreden vpliv na gospodarstvo
4	Davčna politika
5	Upravljanje s tveganji
<b>ODLIČNOST STORITEV ZA STRANKE</b>	
6	Oblikovanje cen produktov in storitev
7	Usposabljanje ljudi za pametne finančne odločitve (finančno opismenjevanje)
8	Uporabnost in dostopnost naših produktov in storitev - Digitalizacija/osebni pristop
9	Zasebnost strank in varnost podatkov; preprečevanje phishinga
10	Stabilnost informacijskih sistemov in platform
11	Korektne komunikacije o produktih in storitvah
12	Inovacije (procesne, produktne, marketinške)
13	Odgovorno posojanje in zmanjševanje (preprečevanje prekomernega) dolga
<b>DELOVNI PROCESI V BANKI</b>	
14	Zaposljivost in karierni razvoj
15	Mentorstvo
16	Odnosi med zaposlenimi in vodstvom
17	Zdravje in varnost pri delu
18	Raznolikost in enako plačilo, razvojne priložnosti
19	Nagrajevanje
20	Preprečevanje diskriminacije
<b>KOREKTNE POSLOVNE PRAKSE</b>	
21	Korektno informiranje strank o tveganjih
22	Preprečevanje korupcije
23	Preprečevanje protikonkurenčnega ravnanja
24	Regulatorni razvoj in skladnost
25	Skladnost s preprečevanjem pranja denarja
<b>SOCIALNI IN OKOLJSKI VPLIVI</b>	
26	Družbeni vpliv na lokalne skupnosti
27	Okoljska učinkovitost naših pisarn
28	Naše emisije CO2 in raba energije
29	Odpadki
30	Ocenjevanje dobaviteljev
31	Trajnostno financiranje in naložbena politika
<b>VKLJUČEVANJE DELEŽNIKOV</b>	
32	Deležniški dialog
33	Preglednost in odprtost
34	Ohranjanje zaupanja in ponovna pridobitev zaupanja



Zavezo k družbeni odgovornosti in trajnostnemu razvoju banka razume kot najvišjo stopnjo odgovornosti do vseh deležnikov na vseh ravneh našega poslovanja. Takšno upravljanje temelji na naših politikah in strateških dokumentih ter se prenaša na izvedbene aktivnosti.

## 9.1 / KODEKS RAVNANJA NOVE KBM IN SKUPINE NOVE KBM



### VSI ZAPOSLENI V BANKI SO OPRAVILI E-IZOBRAŽEVANJE O VSEBINI KODEKSA RAVNANJA.

Banka je v letu 2017 prenovila Kodeks ravnanja. Veljavnost kodeksa se je razširila na vse zaposlene v Skupini Nove KBM. Vsak zaposleni v banki je prejel svoj izvod v sklopu internega izobraževanja Skupaj do odličnosti. Vodilni zaposleni so se z vrednotami banke, ki so opisane v kodeksu, seznanili na posebnem dogodku. Z vsebino kodeksa so se vsi zaposleni iz banke seznanili tudi v sklopu obveznega e-izpopolnjevanja. Ključne informacije iz kodeksa je banka vključevala tudi na druge interne dogodke za zaposlene. Banka bo v letu 2018 izvedla izobraževanje za vse zaposlene v Skupini Nove KBM.

## 9.2 / PROTİKORUPCIJSKE AKTIVNOSTI

Banka je v letu 2017 prenovila protikorupcijsko politiko. Uresničuje jo preko Program skladnosti, z izdelovanjem protikorupcijskih ocen tveganj, z izvajanjem obveznih izobraževanj, povečanjem zavedanja med zaposlenimi, internimi akcijami in komuniciranjem, skrbnimi pregledi zunanjih izvajalcev, ki vključujejo pridobitev izjave o skladnosti, ter s pregledi ključnih zaposlenih v skladu s politikami banke.

## 9.3 / NAČRT ODZIVANJA NA KRIZNE SITUACIJE

Upravljanje neprekinjenega poslovanja v banki zagotavlja podporo za pravočasno okrevanje oziroma ohranjanje izvajanja ključnih poslovnih procesov v primeru izrednih dogodkov. Za zagotavljanje odpornosti politika neprekinjenega poslovanja banke predpisuje letne izvedbe analize vpliva na poslovanje, preglede in dopolnitve načrtov neprekinjenega poslovanja ter njihovo testiranje.

Na področju neprekinjenega poslovanja je banka v letu 2017 v okviru sprejete strategije upravljanja neprekinjenega poslovanja na podlagi analize vpliva na poslovanje prenovila scenarije, ki so obravnavani v okviru načrta neprekinjenega poslovanja, za vse ključne produkte banke. Na tej osnovi je banka v letu 2017 pristopila k temeljiti strukturi in vsebinski prenovi načrtov neprekinjenega poslovanja, vključno s spremembo pristopa priprave načrtov z organizacijskega na procesni. Izvedenih je bilo več testiranj načrtov neprekinjenega poslovanja po različnih scenarijih, vključno s celovitim testiranjem neprekinjenosti storitev informacijske tehnologije ob sodelovanju zaposlenih z vseh ključnih poslovnih področij.

## SIMON TANTEGEL,

Direktor Službe skladnosti poslovanja



*"Načrtovanje, izvajanje in širjenje pozitivne korporativne kulture v banki je pomemben del zagotavljanja učinkovitega korporativnega upravljanja. S tem varujemo zlasti tudi ugled banke, ki je nevidni, a ključen del njenega premoženja. Zaposleni lahko tako s skladnim, poštenim, vestnim, nepristranskim, etičnim ravnanjem ter osebno odličnostjo ključno pripomoremo pri sooblikovanju naše banke, kot zaupanja vredne institucije. Pri tem nam je v pomoč tudi Kodeks ravnanja, ki z našimi skupnimi vrednotami, predstavlja kašipot za našo vsakodnevno presojo in odločitve pri delu. V letu 2017 smo tako veliko naporov usmerili v razvoj, komuniciranje in zlasti enotno razumevanje Kodeksa ravnanja na ravni celotne Skupine Nove KBM, kot temeljnega dokumenta, ki predstavlja najvišje standarde odgovornosti do naših deležnikov."*

## 9.4 / OBVLADOVANJE TVEGANJ

Prevzemanje tveganja na transparenten in odgovoren način ter doseganje najvišje skladnosti s standardi obvladovanja tveganj je osnovno vodilo na področju tveganj. Banka in Skupina imata v svoji strategiji opredeljeno, kolikšno tveganje sta sposobni in pripravljeni prevzeti, da ga lahko uspešno obvladujeta. Zavedanje, kako pomembno je upravljanje tveganj pri poslovanju, se prenaša tudi na trajnostne odnose do socialnega okolja in različnih deležnikov.

V banki upravljamo z različnimi vrstami tveganj. Na tem mestu izpostavljamo operativno tveganje, ki ima številne podkategorije in se pri poslovanju vključuje v celotno organizacijo.

### OPERATIVNO TVEGANJE

Čeprav uradna opredelitev operativnega tveganja, kot je določena v Baslu II (tveganje izgube zaradi neustreznih ali neuspešnih notranjih postopkov, ljudi in sistemov ali zaradi zunanjih dogodkov), ne vključuje strateškega tveganja in tveganja izgube poslovnega ugleda, ima operativno tveganje v banki številne podkategorije, kot so:

- pravno tveganje,
- tveganje ravnanja,
- tveganje informacijske in komunikacijske tehnologije,
- modelsko tveganje in
- projektno tveganje.

Vsa ta tveganja, ki so združena pod operativna tveganja, lahko imajo pozitiven ali negativen vpliv na korporacijsko upravljanje, socialno in družbeno okolje.



V letu 2017 je banka naredila napredek na področju operativnega tveganja. Sprejeta je veliko dokumentov, ki postavljajo okvir za celovito upravljanje z operativnim tveganjem, določajo apetit tveganj in vzpostavljajo sistem poročanja. Poročilo za celotno skupino obravnava Odbor za operativna tveganja, ki se sestaja najmanj četrletno. Velik poudarek je bil narejen na sistematičnem zajemu dogodkov operativnega tveganja. Banka dogodke operativnega tveganja opredeljuje oz. loči na finančne škodne dogodke, katerih učinek je finančna izguba, ter nefinančne in potencialne dogodke, katerih učinek je regulatorne narave oz. povzroči učinek v zvezi s komitenti, trgov/konkurenco in/ali ugledom. Potencialni dogodek operativnega tveganja, ki se je zgodil, še ni imel finančnih/nefinančnih učinkov, vendar obstaja možnost, da povzroči takšne učinke. Ker pa vseh izgub iz naslova operativnega tveganja ni mogoče izmeriti, jih banka dodatno, a ločeno ocenjuje v okviru letnega profila tveganosti. Vse to vpliva na boljše obvladovanje operativnih tveganj in s tem tudi na gradnjo trajnostnih odnosov s socialnim in družbenim okoljem.

### VSI ZAPOSLENI V BANKI SO OPRAVILI E-USPOSABLJANJE O OPERATIVNEM TVEGANJU.

V luči trajnostnega razvoja socialnega okolja je bil v letu 2017 narejen velik korak naprej pri izobraževanju zaposlenih. Banka je izvedla posebno izobraževanje za poročevalce oz. lastnike dogodkov operativnih tveganj. Prav tako so vsi zaposleni opravili obvezno e-usposabljanje s številnimi praktičnimi primeri.

Z izboljšavo sistema za sistematično in centralizirano spremljanje reklamacij strank smo vplivali tudi na boljše obvladovanje dogodkov operativnega tveganja. Velik pomen je banka posvetila tudi ukrepanju, da se tovrstni dogodki ne ponavljajo oz. se zmanjša negativen vpliv na stranke in na banko. To je omogočeno s celovito obravnavo operativnega tveganja v Odboru za operativna tveganja, v katerega so vključeni člani uprave ter direktorji sektorjev in oddelkov.

Operativno tveganje je povezano tudi z zunanjimi izvajalci, ki so najpomembnejši del celotne skupine dobaviteljev. Z novim dokumentom v sklopu upravljanja tveganj zunanjega izvajanja so bile opredeljene naloge, kot je pregled pogodb, ki morajo vsebovati dogovor o kvaliteti storitev, opredeliti odgovorne za nadzor nad kvaliteto izvedbe, zagotoviti načrt neprekinjenega poslovanja zunanjih izvajalcev, ki ga je potrebno izvajati, ter odgovornosti posameznih organizacijskih enot znotraj banke.

Del operativnega tveganja je tudi preprečevanje prevar in fizična in informacijska varnost, kjer je bil v letu 2017 narejen velik napredek. Vzpostavljena je bila politika upravljanja prevar, ki banki v razmerju do lastnikov in drugih deležnikov nalaga sprejetje potrebnih preventivnih ukrepov za preprečevanje prevar, ki bi lahko izvirale iz prepovedanih ravnanj zaposlenih, poslovnih partnerjev ali dobaviteljev oz. ravnanj drugih pravnih ali fizičnih oseb. Upravljanje tveganj na področju upravljanja fizične in informacijske varnosti v banki pa zajema področje varovanja oseb in premoženja, upravljanje informacijske varnosti ter upravljanje neprekinjenega poslovanja.

Več in celoviteje o drugih vrstah tveganj razkrivamo na straneh od 27 do 33.



Odprti in proaktivni odnosi z vsemi deležniki v socialnem okolju so temelj našega razumevanja družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja. K vsem odnosom banka pristopa strateško, kar pomeni, da zasleduje cilje, upravlja njihovo uresničevanje, meri uspešnost in izvaja proces nenehnih izboljšav.

## 10.1 / UPRAVLJANJE ČLOVEŠKIH VIROV

### ZAPOSLENI

Zaposleni so ključni dejavnik uspešnosti poslovanja banke. V banki verjamemo, da k uspehu in rasti največ pripomorejo zadovoljni in zavzeti zaposleni, ki so za svoje delo ustrezno usposobljeni. Banka zato ustvarja urejeno in varno delovno okolje, organizira izpopolnjevanja in usposabljanja ter posledično nudi možnost osebnega in kariernega razvoja ter sodelovanja pri nadaljnjem razvoju banke.

Konec leta 2017 je bilo v banki 1.419 zaposlenih, kar je 173 zaposlenih več kot konec leta 2016. Za nedoločen čas je imelo na zadnji dan leta sklenjeno pogodbo o zaposlitvi 1.387 zaposlenih (98 %), za določen čas pa 32 zaposlenih (2 %).

Število zaposlenih se je v primerjavi z letom 2016 zvišalo v največji meri zaradi integracije KBS banke. Razkritja o številu zaposlenih v letih 2016 in 2017 so prikazana v naslednji tabeli.

Tabela 2: Število zaposlenih

	2017	2016
<b>NA DAN 31. 12.</b>		
Skupno število zaposlenih	1.419	1.246
Število zaposlenih za nedoločen čas	1.387	1.235
Število zaposlenih za določen čas	32	11
Število zaposlenih invalidov	24	29
<b>V LETU</b>		
Povprečno število zaposlenih v letu	1.459	1.161
Število novih zaposlitev	358	290
Število odhodov v letu	185	100

Banka v procesu selekcije in izbire vsem kandidatom zagotavlja enake možnosti. Leto 2017 je bilo leto intenzivnega prestrukturiranja banke tudi na kadrovskem področju, zato je banka zaposlovala precej več kot prejšnja leta. S ciljem spodbujati zaposlovanje mladih in osvežiti kolektiv, se je v letu 2017 v banki zaposlilo tudi večje število mladih, na kar v nadaljevanju kaže tudi znižanje povprečne starosti.

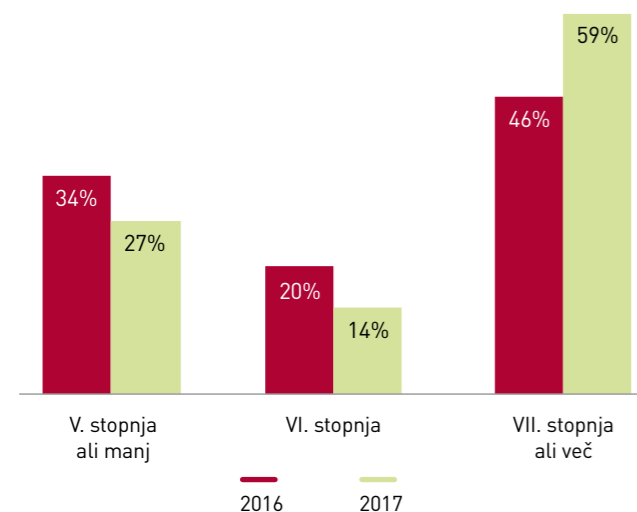
## POVPREČNA STAROST SE JE ZNIŽALA ZA 1,3 LETA, NA 45 LET.

### STRUKTURA ZAPOSLENIH

Konec leta 2017 je bilo zaposlenih 74 % žensk in 26 % moških. Povprečna starost zaposlenih ob koncu leta 2017 je bila 45 let. V primerjavi z letom 2016 se je povprečna starost znižala za 1,3 leta.

27 % zaposlenih je imelo V. stopnjo izobrazbe ali nižjo, 14 % zaposlenih VI. stopnjo izobrazbe ter kar 59 % zaposlenih VII. stopnjo izobrazbe ali višjo. V primerjavi z letom 2016 se je za kar 13 % povečalo število zaposlenih s VII. stopnjo izobrazbe.

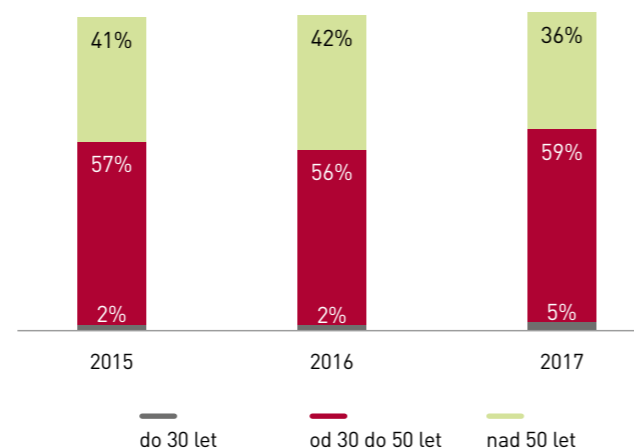
Graf 1: Izobrazbena struktura



### STRUKTURA ZAPOSLENIH PO STAROSTNIH SKUPINAH

V letu 2017 je bilo v starostni skupini do 30 let 5 % zaposlenih, v starosti od 30 do 50 let je bilo 59 % zaposlenih, starejših od 50 let pa 36 % zaposlenih. Trendi kažejo zvišanje deleža najmlajše skupine zaposlenih, to je do 30 let.

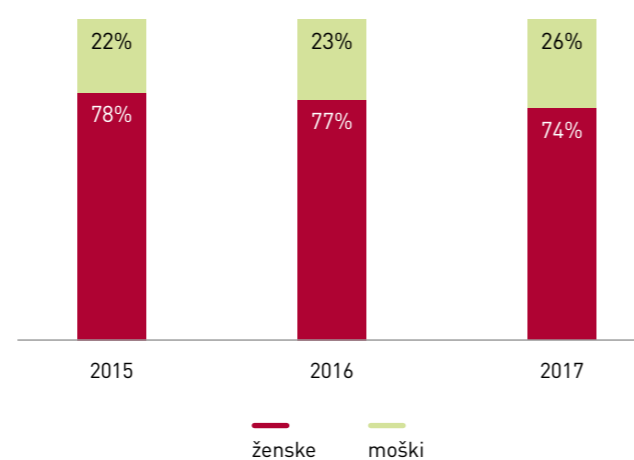
Graf 2: Deleži zaposlenih po starostnih strukturah



Banka je imela v letu 2017 med zaposlenimi na vodilnih mestih, kot so direktorji in vodje, naslednje razmerje:

- 48 moških (52 %) in
- 44 žensk (48 %).

Graf 3: Deleži zaposlenih po spolu



## IZPOPOLNJEVANJE ZAPOSLENIH

Izpopolnjevanje in razvoj zaposlenih banka sistematično načrtuje z letnim planom in je sestavni del Kadrovske politike ter poslovnega in finančnega plana banke. Pri sooblikovanju plana sodelujejo vsa področja v banki.

V letu 2017 smo veliko poudarka namenili različnim izpopolnjevanjem. Eno izmed pomembnejših je bila posebna delavnica za vse zaposlene na temo Odličnosti do strank. Slednja predstavlja pomemben napredek za banko, saj poudarja tako odličnost do zunanjih kot notranjih strank. Del same delavnice je tudi poznavanje in komuniciranje naših vrednot, med katerimi sta zelo pomembni Poštenje in Integriteta.

Izpopolnjevalne potrebe banka največkrat krije z internimi izpopolnjevanji. Ta so prilagojena konkretnim vsebinskim in časovnim potrebam zaposlenih.

## ZA VEČ KOT 60 % SMO POVEČALI ŠTEVILO UDELEŽB NA IZPOPOLNJEVANJIH.

Z namenom zagotavljanja ustrezne usposobljenosti ter strokovnega in osebnega razvoja zaposlenih si banka prizadeva v izpopolnjevanja in usposabljanja vključiti čim širši krog zaposlenih. Tudi zato smo v letu 2017 uvedli e-izpopolnjevanja. Z njihovo uvedbo se je izjemno povečalo število udeležb, saj so bili v ta izpopolnjevanja vključeni vsi zaposleni. S klasičnimi izpopolnjevanji v učilnicah tega ne bi mogli doseči. Na osmih e-izpopolnjevanjih smo imeli 6.351 udeležb oz. 60 % vseh udeležb zaposlenih na izpopolnjevanjih v letu 2017.

Skupno so se zaposleni udeležili 177 izpopolnjevanj. Na ta način je banka zabeležila 10.573 udeležb. Število udeležb presega številke iz preteklih let za 62 %. Interno smo pripravili in izvedli 60 vsebinsko in časovno prilagojenih izpopolnjevanj, kar je 30 % več kot v preteklih letih.

### ROK ZUPANČIČ,

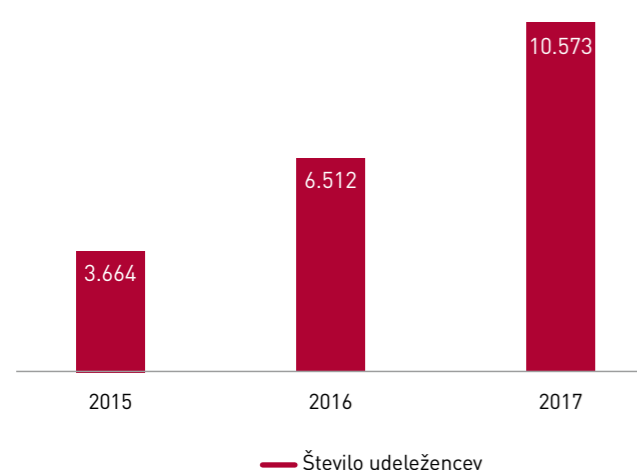
Sektor za razvoj zaposlenih, prokurist



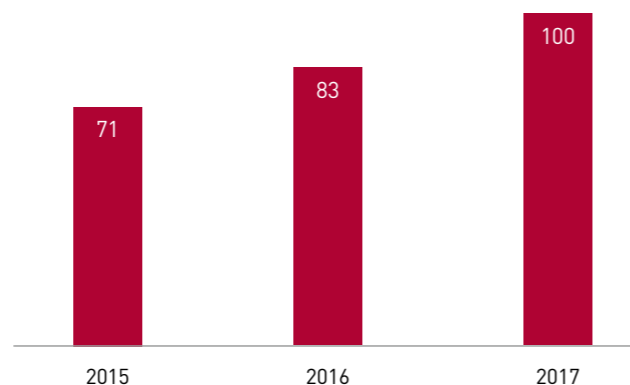
"Motivirani in usposobljeni zaposleni so ključni dejavnik uspeha za doseganje poslovne in trajnostne preobrazbe. V letu 2017 je na področju razvoja zaposlenih potekalo veliko aktivnosti, ki že prinašajo prve pozitivne učinke. Z različnimi ukrepi v smeri razvoja zaposlenih in prepoznavanjem njihovih dosežkov si prizadevamo okrepiti ugled banke kot delodajalca ter oblikovati sistem nagrajevanja, pogoje in delovno okolje, ki bo omogočalo trajno rast, razvoj in napredek."



Graf 4: Število udeležb na izpopolnjevanjih od 2015 do 2017



Graf 6: Odstotek vključenih v izpopolnjevanja od 2015 do 2017



Z uvedbo e-izpopolnjevanj smo dosegli, da lahko v izpopolnjevanja vključimo vse zaposlene.

Graf 5: Povprečno število udeležb na dan od 2015 do 2017

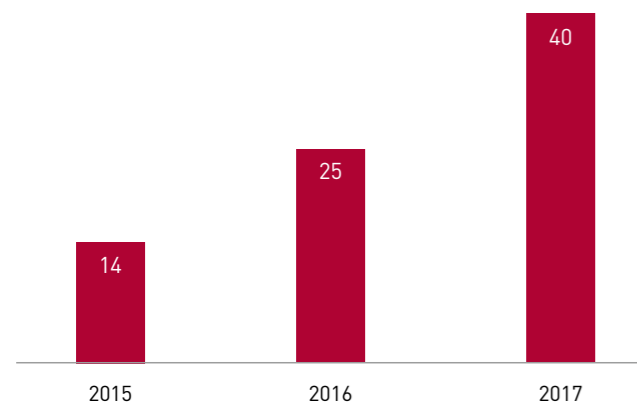


Tabela 3: Izpopolnjevanja v 2017

IZPOPOLNJEVANJA (PO NAČINU IZVEDBE)	ŠTEVILO IZPOPOLNJEVANJ	ŠTEVILO UDELEŽB	V %
interna (v učilnici)	60	4.015	38 %
e-izpopolnjevanja	8	6.351	60 %
eksterna	109	207	2 %
SKUPAJ	177	10.573	100 %

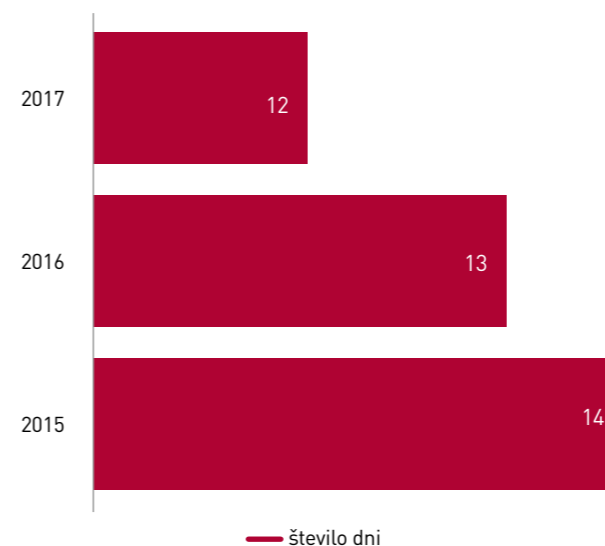
### FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH

Pogodba o zaposlitvi je v letu 2017 prenehala 185 zaposlenim, novih zaposlitev je bilo 358. Zabeležili smo 4,5% absentizem. Povprečna odsotnost na zaposlenega se je zmanjšala s 13,1 dneva na 11 dni.

Med novozaposlenimi je bilo 131 moških (37 %) in 227 žensk (63 %). Glede na starostno strukturo je banka zaposlila 55 ljudi do 30 let (15 %), 257 ljudi med 30 in 50 let (72 %) in 46 ljudi nad 50 let (13 %).

Med odhodi je bilo 48 moških (26 %) in 137 žensk (74 %).

Graf 7: Povprečni absentizem na zaposlenega



### RAZISKAVA ZAVZETOSTI IN ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH

## PO RAZISKAVI ZAVZETOSTI SMO PRIPRAVILI 42 UKREPOV.

Mnenje in počutje zaposlenih nam je pomembno. Iz tega razloga smo v letu 2017 izvedli dve raziskavi zavzetosti in zadovoljstva zaposlenih (VOE – Voice of Employees). Na podlagi rezultatov raziskav smo pripravili 42 različnih ukrepov s področij komuniciranja, procesov, razvoja kariere, delovnega okolja ter nagrajevanja in prepoznavanja dosežkov. Ker se rezultati ukrepov že kažejo, bomo z raziskavami in novimi ukrepi nadaljevali tudi v letu 2018.

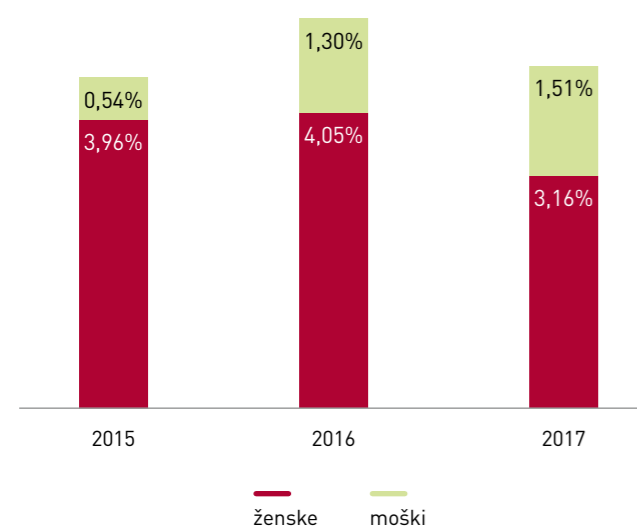
### USKLAJEVANJE POKLICNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

Banka se je odločila za dolgoročno ustvarjanje delovnih pogojev, v katerih bodo zaposleni kljub družinskim obveznostim produktivni pri delu in zadovoljni z delom. S politiko usklajevanja poklicnega in družinskega življenja je banka vzpostavila izhodišče za oblikovanje organizacijskega okolja, ki bo podprlo zasebno življenje in v katerem se bodo zaposleni z družinskimi obveznostmi čutili sprejete.

Splošen cilj politike usklajevanja poklicnega in družinskega življenja je čim večjemu številu delavcev v banki omogočiti zaposlitev, ki bo prinesla koristi tako delavcu kot banki kot delodajalcu, kar pomeni, da bo nudila pogoje za dobro fizično in psihično počutje delavcev ter uspešno delovanje in poslovanje banke.

V letu 2017 je porodniški dopust koristilo 46 žensk (3,16 %) in 22 moških (1,51 %). Delež moških, ki izkoristijo porodniški dopust, se povečuje že od leta 2015.

Graf 8: Koriščenje porodniškega dopusta



#### CERTIFIKAT DRUŽINI PRIJAZNO PODJETJE

Banka je v letu 2011 pridobila osnovni certifikat Družini prijazno podjetje, v letu 2015 pa še polni certifikat. S tem se je banka odločila za izvedbo 13 ukrepov v okviru osnovnega certifikata in dodatno 5 novih ukrepov v okviru polnega certifikata.

S pripojitvijo KBS banke so nastopile nove okoliščine, zaradi katerih je bil sprejet dogovor, da se v vmesnem obdobju do izbora novih skupnih ukrepov združene banke, predvidenem za leto 2018, ukrepi izvajajo v smiselnem obsegu in vsebini.

V 2017 so se v največjem obsegu izvajali ukrepi za varovanje zdravja, novoletno obdarovanje otrok, psihološka pomoč in otroški časovni bonus (plačana odsotnost na prvi šolski dan in za uvajanje v vrtec).

#### PROMOCIJA ZDRAVJA NA DELOVNEM MESTU

### BANKA JE ZAPOSLENIM OMOGOČILA MNOŽIČNO UDELEŽBO NA LJUBLJANSKEM MARATONU.

Banka se zaveda, da živimo v času hitrih sprememb in nenehnega prilagajanja, zato že desetletja skrbi za dobro počutje in dobre medsebojne odnose.

Poseben poudarek daje skrbi za zdravje in varnim pogojem dela. Tudi v letošnjem letu je vsem zaposlenim omogočila cepljenje proti gripi, preventivne zdravstvene preglede ter uporabo ergonomске opreme na delovnem mestu. Med ugodnostmi je tudi 18 plačanih ur, ki jih zaposleni v letu lahko uporabijo za obiske pri zdravniku zase ali svoje otroke, vendar ne več kot skupaj 3 ure.

Dobro psihofizično počutje zaposlenih in ugodno psihosocialno klimo spodbuja z zagotavljanjem brezplačne pomoči psihologa, ki jim je na voljo vsak delavnik, ter z organiziranjem delavnic za dobro počutje.



Ekipe tekačev na Ljubljanskem maratonu

Banka zaposlenim omogoča kakovostno preživljanje prostega časa. Omogoča jim plačano odsotnost za udeležbo na zimskih in poletnih športnih igrah, v letu 2017 smo ta del dodatno nadgradili z množično udeležbo na Ljubljanskem maratonu. Že vrsto let je zaposlenim na voljo tudi bogata ponudba rekreacije, športnih in kulturnih dogodkov. V banki že vrsto let deluje športno društvo, ki ga sestavlja 16 različnih športnih sekcij.

Z neformalnim druženjem banka utrjuje vrednote in gradi pripadnost banki med vsemi zaposlenimi.

#### VARNOST PRI DELU

Z uvajanjem ustreznih organizacijskih in varnostnih ukrepov si banka nenehno prizadeva zniževati tveganja, ki so posledica izvajanja delovnega procesa. V letu 2017 je zabeležila 6 nesreč pri delu, kar je 3 manj kot prejšnje leto.

#### DELOVNA MESTA Z VIŠJO STOPNJO TVEGANJA

Banka zaposluje 143 ljudi na delovnih mestih blagajnik, komercialist-blagajnik, trezorec v poslovni mreži, vodja poslovalnice, vodja gotovinskega centra, vodja oddelka gotovinskega poslovanja, svetovalec za varnost banke, vzdrževalec, tehnik delovnih postaj, kurir, voznik, vodja Gotovinskega centra, trezorec, referent spremljave II in manipulant gotovinskega poslovanja. Za zaposlene na izpostavljenih delovnih mestih, opredeljenih v oceni tveganja, banka zagotavlja sklenitev nezgodnega zavarovanja v višini 1,69 € mesečno.

#### ZAVAROVANJE KOT NALOŽBA ZA PRIHODNOST IN V ZDRAVJE

Banka svojim zaposlenim nudi možnost vključitve v pokojninski načrt prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja. Zaposleni se lahko preko banke vključijo tudi v kolektivno nezgodno zavarovanje, vključijo pa lahko tudi svoje družinske člane.

#### PRAKSE DIJAKOV IN ŠTUDENTOV

Banka se zaveda pomena povezovanja teoretičnega in praktičnega znanja, zato dijakom in študentom omogoča, da v času izobraževanja v banki pod strokovnim nadzorom mentorjev opravljajo prakso ter se tako seznanijo z delovnimi procesi. Nekaterim dijaška oziroma študentska praksa predstavlja prvi stik s podjetjem ter prve delovne izkušnje, zato smo se tudi v letu 2017 potrudili prakso omogočiti čim večjemu številu dijakov in študentov.

#### SODELOVANJE S SINDIKATI

Sodelovanje s sindikati ocenjujemo kot zelo dobro in korektno. V letu 2017 smo se pogajali za novo kolektivno pogodbo, saj je imela banka zaradi združitve veljavne 3 različne kolektivne pogodbe z različnimi pravicami za zaposlene. Glede na dejstvo, da se v banki izvaja intenzivno prestrukturiranje, smo sindikate vključevali in jih pravočasno informirali tudi o ukrepih in posledicah prestrukturiranja.

## BOŽIČNO OBDAROVANJE OTROK

Tudi v letu 2017 je banka v sodelovanju s Koordinacijo sindikatov Nove KBM organizirala božično obdarovanje otrok naših zaposlenih ter ogled predstav. Za otroke od 1. do 7. leta starosti so bile v Mariboru in Novi Gorici organizirane skupaj tri predstave, po vsaki izmed njih je otroke obiskal Božiček z darili. Skupno smo obdarili več kot 420 otrok.

## PROGRAMI ZA ZAPOSLENE

### PROGRAM ZAMENJAJ DELOVNO MESTO

Z željo, da bi v banki učinkoviteje prenašali znanja in dobre prakse ter dosegali odličnost v timske sodelovanju, smo pripravili program Zamenjaj delovno mesto, s katerim smo zaposlenim omogočili, da za en dan zamenjajo delovno mesto, delovno okolje, sodelavce in nadrejenega. Zaposleni so z udeležbo več kot 90% izpolnili svoja pričakovanja in bi se programa ponovno udeležili. Izpostavili so, da so z zamenjavo pridobili tako na strokovnem področju kot v medsebojnih odnosih.

### YASEMIN ALTINYAY,

svetovalka na področju upravljanja zadovoljstva strank



„Služba za upravljanje zadovoljstva strank tesno sodeluje s strankami in zaposlenimi. Zavezali smo se, da bomo strankam ponudili izjemne storitve in najboljše produkte. Pri tem imamo v mislih tudi trajnostni razvoj in družbeno odgovornost, ki sloni na naših vrednotah.“

## V LETU 2017 JE ZAŽIVEL PROGRAM »SKUPAJ DO ODLIČNOSTI«, KI IMA KLJUČNO VLOGO PRI DOSEGANJU VIZIJE.

### PROGRAM SKUPAJ DO ODLIČNOSTI

Program Skupaj do odličnosti je ključna ambicija, s katero želi uresničiti vizijo postati najboljša banka do leta 2020. S tem programom je banka še bolj osredotočena na stranke in na izboljšanje zadovoljstva in zavzetosti. Cilj banke je ustvariti tako zadovoljne stranke, da jo bodo priporočali svojim prijateljem in družinskim članom. Služba upravljanja za zadovoljstvo strank je bila ustanovljena leta 2017, njene naloge pa predstavljene vsem zaposlenim. Pri uresničevanju svojega poslanstva sledi 5 stebrom:

- Učiti se drug od drugega
- Prisluhni strankam
- Izboljševati sebe
- Meriti napredek
- Učinkovita medsebojna komunikacija

V letu 2017 je banka uvedla številne programe pod okriljem programa »Skupaj do odličnosti«. S ciljem oblikovanja skupnega razumevanja naših korporativnih vrednot iz kodeksa ravnanja ter standardov storitev, je banka s pomočjo ambasadorjev odličnosti pripravila usposabljanje za vse zaposlene.



**Skupaj do odličnosti** | **Together to excellence**

V letu 2017 se je usposabljanja udeležilo 75% vseh zaposlenih v banki. Ustanovljena je bila Komisija za kakovost poslovanja posebej za fizične in pravne osebe, ki se je osredotočala na izboljšanje odnosov s strankami in zmanjševanje pritožb strank. Pričeli smo s četrletnimi raziskavami o zadovoljstvu, ki banki pomagajo bolje razumeti potrebe strank. Da bi ponotranjili korporativne vrednote smo v glasilu Skupaj do odličnosti izpostavljali resnične primere dobre prakse, ki so jih delili zaposleni. V videoposnetkih smo na zabaven način približali zaposlene vodstvu in vodstvenim ekipam.

### SPODBUJANJE ODPRTE KOMUNIKACIJE

Učinkovita interna komunikacija je ključ, ki odpira vrata k boljšemu sodelovanju, in istočasno pomembno orodje za doseganje ambicioznih ciljev banke.

### SPODBUJAMO TIMSKI DUH IN INDIVIDUALNO ZAVZETOST

Jolanda Milič Klobasa    Petra Zemljič    Dragan Cvijanović    Rozalija Rojko

**NAJ PRODAJALCI**  
1. DO 31. OKTOBRA 2017

Najboljši prodajalci

Banka pri zaposlenih prepoznava dobro opravljeno delo in uspešnost ter jih za nadaljnje delo motivira z različnimi sistemi nagrajevanja.

Najboljšim zaposlenim podeljuje nagrade za uspešno delo v materialni in nematerialni obliki. Materialne nagrade banka izplačuje skladno s kolektivnima pogodbama in internimi akti. Individualno nagrajevanje je pogojeno z doseganjem poslovnih ciljev posameznikov. Najzvestejšim delavcem banka že desetletja podeljuje jubilejne nagrade.

Po trimesečnem pilotnem obdobju je banka v 2017 pričela z modelom nagrajevanja in spodbujanja prodajne uspešnosti zaposlenih v poslovalnicah. Glavna cilja vzpostavitve novega modela sta povečanje motiviranosti sodelavcev za doseganje boljših prodajnih rezultatov ter povečanje prepoznavnosti najboljših prodajalcev. Najboljše prodajalce predstavljamo z imeni, fotografijami in prodajnimi dosežki vsem zaposlenim. Priznanja najboljšim izrekajo tudi direktorji, vodje in uprava. Z modelom spodbujamo, da si vsak prodajalec zase lahko izračuna, kaj lahko doseže z učinkovitejšo prodajo. Nov model nagrajuje tako time kot posameznike, zato spodbuja timski duh in individualno zavzetost. K nagrajevalni shemi so se v drugi polovici leta priključili tudi zaposleni s področja poslovanja s pravnimi osebami in upravljanja problematičnih naložb.

## 10.2 / STRANKE

V poslovni strategiji banke je odličnost storitev za stranke osrednjega pomena. Banka se zaveda, da so le odlične storitve, prilagojene posameznim strankam, osnova za dolgoročen odnos. V letu 2017 smo na tem področju naredili več strateških korakov.

### NA POŠTAH ODPRLI 5 NOVIH SPECIALIZIRANIH BANČNIH OKENC



Specializirano bančno okence ponuja tako bančne kot poštne storitve.

Pošta Slovenije je za banko strateško pomemben partner. Leto 2017 je bilo leto konstruktivnega sodelovanja in iskanja sinergij na področju poslovanja s strankami. Banka in Pošta Slovenije sta ob že obstoječem specializiranem bančnem okencu (SBO) v Ljubljani odprli še 5 dodatnih, in sicer v Slovenskih Konjicah, Grosuplju, Ljubljani, Radovljici in Šentjurju. Na teh lokacijah lahko stranke opravljajo tako bančne kot poštne storitve. SBO je poseben prostor na pošti, ki nudi ustrezno mero zasebnosti pri celovitem svetovanju in opravljanju vseh negotovinskih bančnih storitev.

Banka načrtuje v prihodnje nabor specializiranih bančnih okenc širiti in s tem testirati inovativni model bančnih poslovalnic.

### BANKA, KI PRIDE NA DELOVNO MESTO

Banka na delu je program, ki se je začel novembra 2017 in želi zaposlenim v podjetjih približati banko ter olajšati poslovanje s posebej oblikovano ponudbo. S tem programom bodo zaposleni prihranili čas in denar, saj jih banka obišče kar na delovnem mestu. K programu se bodo tudi v 2018 pridruževala večja podjetja.

### VARNOSTNO IZBOLJŠANE STORITVE

V 2017 smo nadgradili mobilno banko, izboljšali njeno uporabniško izkušnjo ter varnost. Za zagotavljanje najvišje varnosti mobilne banke mBank@Net smo opravili tudi varnostne teste za odkrivanje ranljivosti.

### UVEDLI NOVO STORITEV PREMIUM BANČNIŠTVO IN PRVO POSLOVALNICO ZANJO



Prvo Premium bančno poslovalnico je banka odprla v Mariboru.

Banka želi strankam nuditi nekaj več, zato je v tem letu uvedla novo storitev Premium bančništvo, ki je v celoti prilagojeno strankinim finančnim potrebam. V paketu vrhunske kakovosti je tako združila najboljše storitve, ki strankam zagotavljajo varno in enostavno vsakodnevno finančno poslovanje.

## S PREMIUM BANČNIŠTVOM JE OSEBNI BANČNIK STRANKAM NA VOLJO VSE DELOVNIKE DO 20. URE.

Stranka pridobi storitve Premium bančništva s sklenitvijo paketa Premium, v katerem so vse pomembne storitve, ki jih stranke potrebujejo in jim omogočajo enostavno poslovanje. Bistveni del paketa je visoko usposobljen osebni bančnik, ki za stranko uredi vsakodnevne finančne posle. Osebni bančniki so na voljo prek mobilnega telefona ali v posebej prirejenih »Premium« prostorih v poslovalnicah Nove KBM vsak delovni dan med 8. in 20. uro.

Banka verjame, da gre za storitev prihodnosti. Stranke, ki jim je namenjena, cenijo osebno obravnavo ter poseben in kakovosten servis, kar potrjuje zadovoljstvo naših strank.

Najpomembnejša prednost naše nove storitve so strokovno usposobljeni osebni bančniki, ki vam pomagajo na poti do uresničitve vaših finančnih ciljev in želja. Do konca leta 2017 je bilo v banki 18 osebnih bančnikov za delo s strankami iz Premium bančništva. Delajo v poslovalnicah Premium Maribor, Centrala Nova Gorica, Murska Sobota, Ljubljana, Kranj, Ajdovščina, Idrija, Novo mesto, Slovenska Bistrica in Koper.

Za stranke iz Premium bančništva velja prednostna obravnava, zato smo v poslovalnicah, kjer nudimo to storitev, zanje uredili posebne prostore.

V začetku novembra 2017 smo v Maistrovem dvoru v Razlagovi ulici 4 v Mariboru odprli našo prvo poslovalnico v Sloveniji, namenjeno samo strankam iz Premium bančništva Nove KBM.

## PRENOVLJEN SISTEM REKLAMACIJ

Oktober 2017 je banka uvedla naprednejši proces reševanja reklamacij. Za namene centraliziranega vnašanja in poročanja smo pripravili posebno aplikacijo Kontakti, ki podpira večstopenjsko reševanje in vsebuje matriko odgovornih oseb. S temi procesnimi izboljšavami smo za stranke skrajšali čas do razrešitve in odgovora na 3,12 dneva.

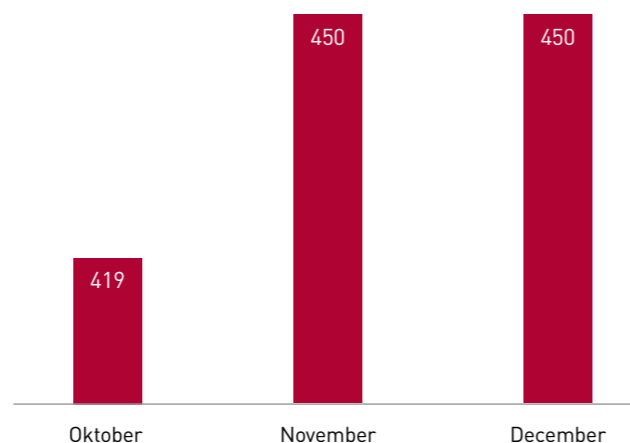
V banki se držimo načela, da vsako reklamacijo skušamo rešiti na mestu, kjer smo jo prejeli. Če se pokaže, da je ni možno razrešiti takoj, jo aplikacija Kontakti na podlagi zgoraj omenjene matrike avtomatično pošlje v reševanje odgovornim osebam v strokovni službi, ki je odgovorna za posamezno področje. Sistematičen proces reševanja reklamacij predstavlja velik prihranek časa. S kratkim odzivnim časom pri reševanju reklamacij v banki vplivamo tudi na stopnjo zadovoljstva naših strank.

Novi proces reševanja reklamacij smo zaposlenim predstavili tudi na praktičnih delavnicah, ki so se jih udeležili 303 zaposleni.

Na spodnjem grafu je viden porast vnosa reklamacij v novembru in oktobru. Manj vnesenih reklamacij v mesecu oktobru je posledica uvajalnega obdobja oz. učenja.

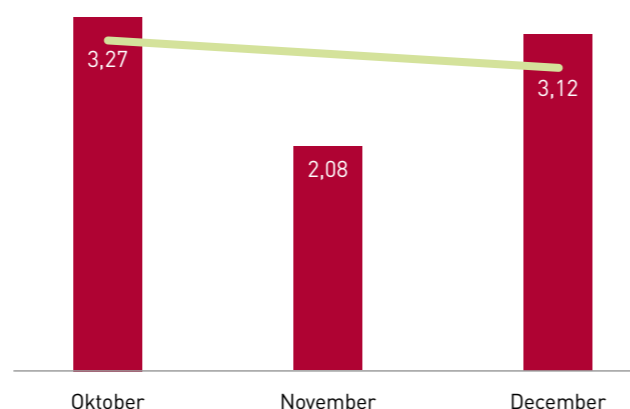
**S PRENOVLJENIM PROCESOM SMO ČAS REŠEVANJA REKLAMACIJ SKRAJŠALI NA 3,12 DNEVA.**

Graf 9: Število pritožb po mesecih



Po zakonu smo stranki na reklamacijo dolžni odgovoriti v roku 7 delovnih dni. V banki smo ta rok še skrajšali, in sicer na 4 dni. Po zadnjih podatkih smo pri reševanju reklamacij še uspešnejši, saj jih uspemo razrešiti v 3,12 dneva, s čimer uresničujemo tudi zaveze odličnosti.

Graf 10: Povprečni čas za odgovor stranki



## FINANČNO OPISMENJEVANJE IN SVETOVANJE PODJETJEM

Banka je v okviru Podjetniškega centra izvedla 4 delavnice na lokacijah, in sicer v Novi Gorici, Kranju, Ptujju in Mariboru. V Ptujju in Mariboru sta bila v dogodek vključeni tudi območni obrtni zbornici. V Murski Soboti je v sodelovanju PGZ izvedla poslovni zajtrk. Skupaj se je vseh dogodkov udeležilo okoli 120 podjetnikov oz. predstavnikov malih in srednje velikih podjetij.

### DELAVNICE FINANČNEGA OPISMENJEVANJA ZA 120 PODJETNIKOV V NOVI GORICI, KRANJU, PTUJU IN MARIBORU.

Udeleženci so se izobraževali o različnih koristnih vsebinah za njihovo poslovanje, vsebino pa smo prilagajali tudi potrebam lokalnega okolja. Na dogodkih so se podjetniki izobraževali o naslednjih temah:

- Kako do učinkovite predstavitve in prisotnosti na spletu,
- Uspešna prodaja – kako izkoristiti priložnosti, ki se nam ponujajo?,
- Ocenjevanje tveganja pri kreditiranju podjetij,
- Vodja kot vir neskončne energije in zavzetosti,
- Finančno načrtovanje in optimiziranje davčnega poslovanja,
- Koliko je vredno moje podjetje in kako povečati vrednost?

## S SODELOVANJEM NA HACKATHONIH SI BANKA PRIZADEVA K SPODBUJANJU FINANČNO-TEHNOLOŠKIH INOVACIJ IN POVEZOVANJU Z ZAGONSKIMI PODJETJI.

### SPODBUJANJE INOVACIJ

V okviru sodelovanja z Inštitutom za razvoj podjetništva je banka v letu 2017 izvedla drugi Finančni Hackathon, kjer se je zbralo skoraj 50 inovativnih posameznikov, ki so v timih iskali nove, napredne rešitve za nadgradnjo oziroma razvoj novih bančnih produktov oz. storitev, ki temeljijo na najnovejši informacijski tehnologiji. Posamezniki so ustvarjali v okviru 15 ekip. Svoje ideje je predstavilo 11 ekip, najboljša 3 je banka nagradila. Banka si s sodelovanjem na hackathonih prizadeva k spodbujanju finančno-tehnoških inovacij in potencialnemu povezovanju z zagonskimi podjetji. Primer uspešnega povezovanja z zagonskim podjetjem je bil projekt nadgradnje mobilne banke mBank@Net, ki jo je banka izvedla v 2017.



Banka si prizadeva k spodbujanju finančno-tehnoških inovacij in povezovanju z zagonskimi podjetji.

## POENOSTAVLJANJE KREDITNE PONUDBE

Banka je v letu 2017 poskrbela za optimizacijo kreditne ponudbe in hkrati intenzivno razvijala novo orodje, ki bo kreditjemalcem v 2018 omogočalo hitrejše in enostavnejše najemanje kreditov. Banka gradi tudi na poenostavljanju cenovne politike s ciljem, da bi bila še bolj razumljiva, pregledna in enostavna za stranke.

## 10.3 / DOBAVITELJI

Dobavitelji sodijo med strateške deležnike Skupine Nove KBM. Zaradi naše velikosti lahko s trajnostnim in družbeno odgovornim upravljanjem teh odnosov dosežemo sinergijske učinke. Pri tem niso pomembni le ekonomski interesi banke, ampak tudi družbeno odgovorni in trajnostni vplivi, s katerimi lahko naši dobavitelji v sodelovanju z nami prispevajo k širši družbeni blaginji.

### CENTRALNA NABAVA JE V LETU 2017 SPREMENILA PROCES NABAVE S CILJEM OPTIMIZACIJE ŠTEVILA DOBAVITELJEV.

V letu 2017 je banka ustanovila sektor Centralne nabave in obvladovanja stroškov. Novoustanovljeni sektor je spremenil proces nabave in sodeluje v nabavi manjših vrednosti ter aktivno sodeluje in izvaja nabavo z namenom obvladovanja stroškov ter dobaviteljev.

Smernice in cilji v strategiji banke temeljijo na doseganju učinkovitosti, gospodarnosti ter obvladovanju stroškov, dobaviteljev in pogodb. Na tej osnovi je novoustanovljeni sektor vzpostavil nov proces nabave, definiral nabavne kategorije, aktivno sodeloval pri pripravi plana za 2018, izvajal povpraševanja, se pogajal ter poročal. Banka pri tem zasleduje cilje optimizacije števila dobaviteljev, povečevanja obsega in volumna ter gradnje partnerskih odnosov. Pri obvladovanju pogodb z dobavitelji si je banka zagotovila možnost, da spremlja stanje in se spremembam na trgu lažje prilagaja.

Dobavitelje v sklopu postopka nabave skrbno izbiramo s pristojnimi službami v banki in tako skrbimo, da banka sklepa razmerja s tistimi, ki so vredni zaupanja in hkrati spoštujejo pravila ravnanja, etične standarde in vrednote banke.

V začetku leta 2018 bomo proces nabave od predloga za nabavo do plačila računa tudi aplikativno podprli. S tem bomo nabavni proces časovno optimizirali, uporabnikom pa zagotovili večji pregled in nadzor nad stroški, dobavitelji in pogodbnimi razmerji.

## 10.4 / MEDIJI

Banka namenja ustrezno pozornost odnosom z mediji. Strokovne službe na tem področju zagotavljajo ustrezno podporo medijem pri uresničevanju njihove funkcije zagotavljanja objektivnega poročanja in pravice javnosti do obveščeniosti. V letu 2017 je banka nadaljevala korektno sodelovanje z mediji. Spodbujala je pozitivno in nevtrarno prisotnost banke v medijih ter razumevanje bančnih vsebin z rednimi odgovori na novinarska vprašanja, družbeno odgovornimi vsebinami ter s proaktivnim prepoznavanjem in komuniciranjem zahtevnejših tem.

Trend zniževanja števila objav o banki se je nadaljeval tudi v letu 2017. Analiza, ki zajema objave o banki v tiskanih in elektronskih medijih (TV, radio, spletni portali, brez družbenih medijev), je zabeležila 3.900 objav, kar je za 27 odstotkov manj kot v letu 2016.

Banka je v letu 2017 sodelovala na 4 novinarskih konferencah partnerjev in sponzorirancev, redno pripravljala sporočila za medije in javne objave, odgovarjala na novinarska vprašanja ter skrbela za reden pretok informacij in krepitev odnosov s ključnimi novinarji.

Medijsko odmevne teme so bile nastop funkcije novega predsednika uprave, združitev Nove KBM in KBS banke, prevzem družbe Summit leasing Slovenija, sponzorski projekti, objave o strateških poslovnih odločitvah v zvezi z optimizacijo poslovne mreže in centralizacijo nekaterih zalednih družb ter objave o poslovanju banke v obdobju, ko še ni bila pod okriljem novega lastnika.

Učinkovitost odnosov z mediji je banka ugotavljala z rednim spremljanjem medijskih objav, dnevnim analiziranjem vsebin in poglobljenimi analizami, ki temeljijo na kvalitativnem in kvantitativnem vrednotenju relevantnih objav. V letu 2017 je v strukturi vseh objav prevladoval delež pozitivnih in nevtrarnih medijskih objav.

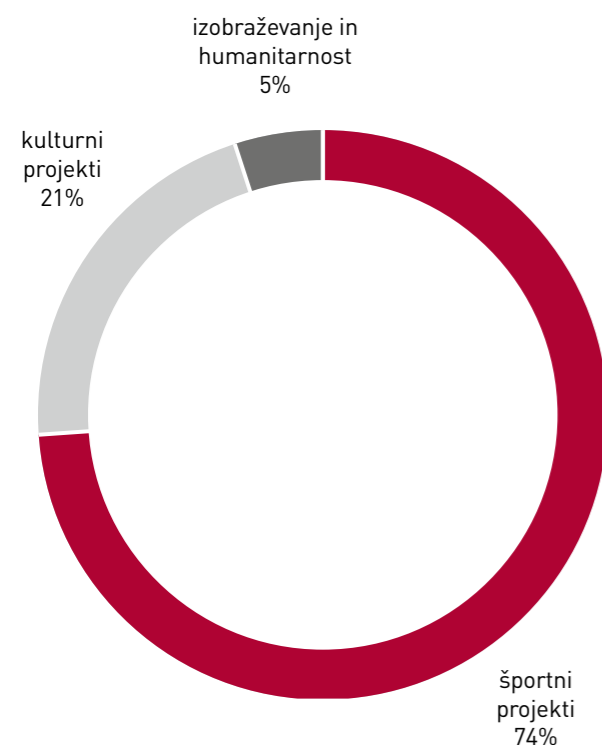
## 10.5 / LOKALNE SKUPNOSTI

Lokalne skupnosti se soočajo z vedno večjimi izzivi. Svetovni in evropski trendi nalagajo lokalnim skupnostim vedno večje odgovornosti, za kar potrebujejo razvojna partnerstva. Banka se v tem kontekstu zaveda pomena in odgovornosti, ki jo ima kot gospodarska inštitucija do širše družbe in lokalnega okolja. Kljub spremembi lastništva banka še naprej ostaja aktivna podpornica okolja, v katerem deluje. Tudi v 2017 je podprla humanitarne projekte, neprofitne organizacije, društva in organizacije na področju športa, kulture, zdravstva in humanitarnih projektov.



Banka je ponosni sponzor slovenske košarkarske lige.

Banka je več kot 73 % sredstev za sponzorstva in donacije v letu 2017 namenila večletnim sponzorskimi projektom. 74 % sredstev namenja športnim projektom, 21 % kulturnim ter 5 % izobraževanju in humanitarnosti.



Večja sponzorstva in donacije, ki so se v letu 2017 uresničevale na regionalni, nacionalni ali mednarodni ravni, so izpostavljene v nadaljevanju.



Podpiramo mlade športnike.

#### BANKA V ŠPORTU PODPIRA:

- Športno društvo Nove KBM,
- slovensko košarkarsko ligo ter moško in žensko košarkarsko reprezentanco,
- slovensko biatlonsko reprezentanco,
- svetovni pokal v smučarskih skokih v Planici



Banka je podpornica smučarskih skokov v Planici.

- svetovni pokal v ženskem veleslalomu za pokal Zlata lisica in mednarodno tekmovanje talentiranih mladih smučark in smučarjev Little fox,
- mednarodno športno prireditel Ljubljanski maraton,
- večkratne državne prve v nogometu (Nogometni klub Maribor) in prvakinje v odbojki (Odbojkerski klub Nove KBM).

#### BANKA V KULTURI PODPIRA:

- mednarodni Festival Lent v Mariboru,
- SNG Maribor in Nova Gorica,
- Festival Ljubljana,
- Kulturno-umetniško društvo Nove KBM.

#### BANKA V IZOBRAŽEVANJU IN HUMANITARNOSTI PODPIRA:

- Inštitut za raziskovanje podjetništva,
- mednarodno konferenco za start-up podjetnike PODIM,
- delavnice za razvoj finančno-tehnoloških inovacij (Hackathon, Podim Challenge).

#### BANKA V HUMANITARNOSTI PODPIRA:

- projekt Botrstvo, ki ga vodi Zveza prijateljev Mladine Moste-Polje.

Ob koncu leta 2017 je banka sredstva, ki bi jih sicer namenila za poslovno obdarovanje, z donacijo namenila v dobrodelne namene. Namenila jih je štipendijskemu skladu projekta Botrstvo, ki spodbuja mlade športnike iz socialno ogroženih družin. Z donacijo smo 6 otrokom omogočili letno štipendijo, ki jim bo omogočila udeležbo na športnih treningih in nakup športne opreme. Trem otrokom bomo podarili udeležbo na košarkarskem kampu Gorana Dragiča.

#### DRUGE AKTIVNOSTI PODPORE

##### V SKUPINI NOVE KBM

KBM Infond, družba za upravljanje vzajemnih in investicijskih skladov, sodeluje z Rdečimi noski, organizacijo, ki v bolnišnice prinaša nasmeh in spodbudo. Že 15 let z donacijami podpirajo tudi mladinske programe Atletskega kluba Poljane in Društvo paraplegikov severne Štajerske pri organizaciji mednarodnega turnirja Parabasket.

#### KARIDIA TOURE ZAGRAJŠEK

Public Relations and Corporate Communications  
Department Director



*"Družbena odgovornost in trajnostni razvoj je strateški okvir, znotraj katerega banka upravlja odnose z svojimi ključnimi deležniki. V letu 2017 smo v banki utrdili politiko upravljanja DOTR ter izvedli številne ukrepe, projekte in druga sodelovanja, s katerimi smo prispevali k razvoju notranjega in zunanjega okolja. Vse doseženo je rezultat sistematičnega in timskega dela. Hkrati so dosežki odraz vse močnejšega osebne odgovornosti zaposlenih o tem, da prav vsi s svojimi odločitvami in ravnanjem prispevamo k temu, da banka odgovorno uresničuje zastavljene cilje, ravna družbeno odgovorno in se zavzema za trajnostni razvoj."*



Skupina Nove KBM je med svojimi strateškimi deležniki prepoznala tudi naravno okolje. Ker želimo kot storitvena družba tudi na tem področju ravnati trajnostno in družbeno odgovorno, smo identificirali naše vplive na naravno okolje. Med največjimi vplivi, s katerimi lahko upravljamo, so energija, raba virov in bančni produkti, s katerimi lahko spodbudimo odgovorno ravnanje z naravnim okoljem drugih subjektov na trgu.

## 11.1 / ENERGIJA

Upravljanje z energijo je obsežno področje, saj imamo geografsko razvejeno področje poslovanja. Med ključnimi področji našega energetskega upravljanja izpostavljamo učinkovito rabo energije in trajnostno mobilnost.



### ENERGENTI

Banka ima na 9 lokacijah vzpostavljen centralni nadzorni sistem, preko katerega nadzira energetske učinkovitost in ukrepa v primeru odstopanj od nastavljenih parametrov.

Skupaj smo leta 2017 porabili 11.851.760 kWh energije, od tega skoraj 70 % električne energije. Preostali delež je pretežno plin za ogrevanje.

Konec leta 2017 je banka pričela s projektom, vezanim na Energetski zakon, ki je začel veljati 1. 1. 2018. V tem letu bo banka izvedla meritve za pridobitev poročil o energetskega stanju posameznega objekta.

Na osnovi pridobljenih poročil in ugotovitev bo imela podlago za izboljšanje energetske učinkovitosti posameznih objektov oziroma bo lahko pripravila predloge energetske sanacije objektov.

### VOZNI PARK

Banka želi interno mobilnost upravljati v skladu z vrednotami trajnostnega razvoja, zato med zaposlenimi spodbuja souporabo službenih vozil, združevanje poslovnih poti in uporabo avtobusov ob večjih dogodkih, ki jih organizira sama. Leta 2017 je banka imela v uporabi 62 vozil. Povprečna starost vozil je 5 let. V letu 2017 je bilo za potrebe službenih in službeno-privatnih porabljenih 57.200 litrov goriva, od tega 52.700 litrov dizelskega goriva in 4.500 litrov bencina. Službena vozila so v povprečju uporabljena 3 dni na teden, medtem ko so vozila v službeno-zasebni rabi v vsakodnevni rabi.

## 11.2 / PORABA PAPIRJA IN OKOLJU PRIJAZNO TISKANJE

Kot storitvena družba porabimo med primarnimi surovinami največ papirja, hkrati pa naša dejavnost zahteva precej tiskanja, zato s tema segmentoma strateško upravljamo.

Banka na podlagi seznama najpogostejših obrazcev, ki jih potrebuje za vsakodnevno poslovanje s strankami, in podatkov o poslanih dopisih strankam ocenjuje, da je v letu 2017 porabila 119 ton papirja.





Poraba papirja na stranko je v letu 2017 znašala 3,96 kg.

Poraba se je v primerjavi z letom 2016 kumulativno povečala za 17 %, kar je posledica intenzivnega komuniciranja s strankami zaradi zakonsko obveznega obveščanja o združevanju s KBS banko ter sprememb v zvezi s z bančnimi storitvami in produkti, tarifo in splošnimi pogoji. Višja poraba je prav tako posledica širjenja prodajne mreže v poštih poslovalnicah. Banka je v letu 2016 v povprečju porabila 5 kg papirja na stranko, v letu 2017 pa je bila poraba papirja 3,96 kg na stranko.

## Z UKINITVIJO HRANILNIH KNJIŽIC SMO ZA 1,4 TONE ZMANJŠALI PORABO PAPIRJA.

Decembra 2017 je banka ukinita hranilne knjižnice in s tem za 1,4 tone zmanjšala porabo papirja za tiskanje v primerjavi z letom 2016.

Banka za poslovanje potroši papir za tiskanje, kopiranje in skeniranje. Pri tem je do zadnjega kvartala 2017 sodelovala s specializiranim podjetjem, ki zbira in reciklira izrabljene tonerje. V tem obdobju je reciklirala 1677 kosov odpadnih tonerjev s skupno težo 788 kilogramov. Med zbranimi je bilo 13 odstotkov obnovljenih in pripravljenih na ponovno uporabo.

Del sredstev od prodaje odpadnih materialov, ki na trgu še imajo vrednost, daje banka v dobrodelne namene organizaciji Sonček, Zvezi za cerebralno paralizo Slovenije.

### OPTIMIZIRALI TISKALNIŠKO INFRASTRUKTURO

## PRENOVILI IN OPTIMIZIRALI SMO TISKALNIŠKO INFRASTRUKTURO Z EKOLOŠKO NAPREDNIMI MULTIFUNKCIJSKIMI NAPRAVAMI.

Banka je v zadnjem kvartalu 2017 prenovila tiskalniško infrastrukturo. Uvedla je nov centraliziran tiskalniški sistem, s katerim bi optimizirali tiskanje, povečali transparentnost tiskanja med organizacijskimi enotami in izboljšali varnost tiskanja, kopiranja in skeniranja dokumentov. Banka je 452 tiskalnikov zamenjala za 384 multifunkcijskih naprav in uvedla tiskanje s kartico, ki omogoča optimizirano upravljanje na katerikoli napravi. Na ta način je zmanjšala število naprav za 12 %.

Nove naprave so okolju bolj prijazne, saj za proces segrevanja tonerjev porabijo za 50 % manj energije kot konvencionalni tonerji. Te naprave imajo tudi ekološko znamko Blue Angel, eno od najprestižnejših ekoloških znamk na svetu, ter specifikacijo Energy star za energetske učinkovite naprave.

Pri proizvodnji tonerjev ne uporabljajo organskih topil, s čimer se zmanjšuje škodljiv vpliv na okolje. Te naprave z brezketnim tiskanjem ustvarjajo manjšo količino odpadkov in nižje stroške.

## 11.3 / LOČENO ZBIRANJE ODPADKOV

Ključni element krožnega gospodarstva je ločevanje odpadnih surovin pri izvoru. Banka ločeno zbiranje odpadkov izvaja že vrsto let, kar je vezano na odloke posameznih občin in njihovih koncesionarjev. Nenevarni odpadki, ki se ločeno zbirajo in odvažajo, gredo 100% v reciklažo.

## 11.4 / ODGOVORNO INVESTIRANJE V ZELENO OBVEZNICO

Slovenija je v letu 2017 dobila svojo prvo zeleno obveznico, ki jo je izdala GEN-I Sonce d.o.o. (oznaka GES1). Gre za nov finančni instrument na Slovenskem, ki so ga razvili v družbi GEN-I i, pri projektu je sodelovala tudi SID banka in posredno kot investitor tudi naša banka. Banka je v zeleno obveznico investirala v višini 5 milijonov evrov z rokom dospelosti do leta 2024.

## BANKA JE INVESTIRALA V ZELENO OBVEZNICO V VIŠINI 5 MILIJONOV EVROV. DO 2024 BO PRIHRANEK KONČNE ENERGIJE 22.190.000 kWh/leto.

Zelena obveznica v slovenski prostor prinaša nov način iskanja sredstev za projekte, ki spodbujajo proizvodnjo električne energije iz obnovljivih virov, povečujejo energetske učinkovitost ter omogočajo trajnostni prehod v nizkoogljično družbo v skladu s socialno-okoljevarstvenimi načeli. V skladu s temi pravili se sredstva, zbrana z izdajo zelene obveznice, lahko uporabijo za ekološko učinkovite produkte, tehnologije

in procese, preprečevanje onesnaženja in kontrolo, trajnostno upravljanje življenjskih naravnih virov, trajnostno upravljanje vodnih virov, obnovljivo energijo, energetske učinkovitost in čisti transport.

Zelena obveznica je skladna z nezavezujočimi principi (GBP – Green bond principals), ki jih predpisuje ICMA (International Capital Market Association). Obveznica ima poleg elementov projektne obveznice s finančnimi zavezami tudi ekološke zaveze, namenjena pa je zbiranju denarnih sredstev za nove ali obstoječe ekološko-trajnostne projekte. Družba GEN-I Sonce d.o.o. je v 2017 postavila okrog 300 domačih sončnih elektrarn za samooskrbo z električno energijo.

### BORIS ZALEZINA

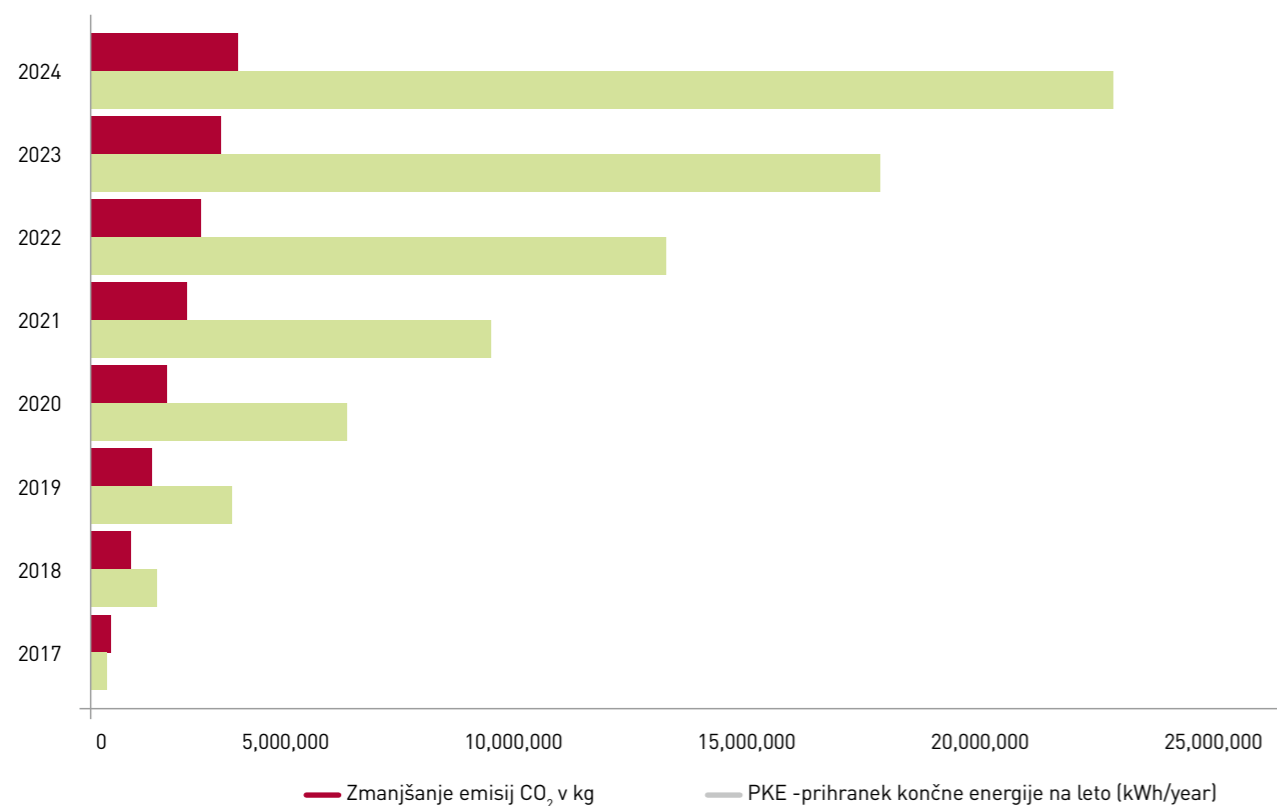
Direktor Sektorja upravljanja z nepremičninami



"Banka posluje na geografsko razvejanim področju Slovenije in učinkovito energetske upravljanje ne predstavlja le stroškovne učinkovitosti, ampak tudi izboljšanje okoljskega odtisa in ravnanje z okoljem. Z uvajanjem neprestane skrbi za okolje v okviru banke skrbimo za zmanjševanje količin nastalih odpadkov, prav tako aktivno izvajamo recikliranje odpadkov; stalno zmanjšujemo porabo energentov (električne energije, vode, zemeljskega plina...). V banki kot družbeno odgovorni organizaciji pri upravljanju z viri, ki so ključni za njeno poslovanje, sledimo smernicam uporabe ekološko bolj prijaznih naprav, optimizacije in souporabe različnih virov. Pomembno vlogo pa vidimo tudi v izobraževanju in osveščanju zaposlenih ter širše javnosti o okoljsko sprejemljivem ravnanju."

Izdajatelj se je zavezal, da bo s svojim poslovanjem omogočil izpolnitev naslednjih okoljevarstvenih ciljev:

#### PRIHRANEK KONCNE ENERGIJE IN EMISIJ CO<sub>2</sub>



12/

## KAZALNIKI GRI

Tabela kazalnikov v skladu s standardi GRI

KAZALNIK	STRAN	STRAN V POSLOVNEM POROČILU
<b>ORGANIZACIJSKI PROFIL</b>		
102-1	Ime organizacije	8
102-2	Dejavnosti, storitve	112, 113
102-3	Sedež organizacije	8
102-4	Lokacije dejavnosti organizacije	9
102-5	Lastništvo in pravna oblika	8, 9
102-6	Trgi, na katerih organizacija izvaja dejavnosti	9
102-7	Obseg organizacije	10, 12
102-8	Informacije o zaposlenih	31
102-10	Pomembne spremembe v organizaciji	34 - 36
102-11	Previdnostno načelo ali pristop	18
<b>STRATEGIJA</b>		
102-14	Izjava predsednika uprave	7
102-15	Ključni vplivi, strategija, tveganja in priložnosti	18
<b>ETIKA IN INTEGRITETA</b>		
102-16	Vrednote, vizija, poslanstvo	14
102-17	Mehanizmi za reševanje etičnih vprašanj	26 - 29
<b>UPRAVLJANJE</b>		
102-18	Upravljavska struktura	40, 41
102-19	Prenos pooblastil	16
102-20	Odgovornost na izvršni ravni za trajnostni razvoj	16
102-21	Posvetovanje z deležniki o ekonomskih, okoljskih in družbenih temah	21
102-22	Sestava najvišjega organa upravljanja	42
102-23	Predsednik najvišjega organa upravljanja	42
102-24	Izbor in imenovanje najvišjega organa upravljanja	42
102-26	Vloga najvišjega organa upravljanja pri določanju namena, vrednot in strategije	32, 33
102-28	Vrednotenje delovanja najvišjega organa upravljanja	43 - 48
102-29	Prepoznavanje in upravljanje ekonomskih, okoljskih in družbenih vplivov	18
102-30	Učinkovitost procesov upravljanja s tveganji	27 - 29
102-31	Pregled ekonomskih, okoljskih in družbenih področij / tem	23
102-32	Vloga najvišjega organa upravljanja pri trajnostnem poročanju	16, 17
102-35	Politika prejemkov	43

KAZALNIK	STRAN	STRAN V POSLOVNEM POROČILU
<b>VKLJUČEVANJE DELEŽNIKOV</b>		
102-40	Seznam deležniških skupin	20
102-42	Prepoznavanje in izbor deležniških skupin	20, 21
102-43	Pristop k vključevanju deležnikov	20, 21
102-44	Ključne teme in zadržki	22 - 25
<b>POROČEVALSKA PRAKSA</b>		
102-45	Subjekti, vključeni v konsolidirani računovodski izkaz	10, 11
102-46	Opredelitev vsebine poročila in meje poročanja za posamezne teme	16, 17
102-47	Seznam bistvenih tem/ področij	22, 23
102-49	Spremembe poročanja	16
102-50	Poročevalsko obdobje	16
102-51	Datum zadnjega poročila	16
102-52	Cikel poročanja	16
102-53	Kontakt za vprašanja glede poročila, odgovorne osebe	17, 56
102-54	Poročevalski sklici v skladu s standardi GRI	55
102-55	GRI kazalo vsebine	53
<b>EKONOMSKA USPEŠNOST</b>		
201-1	Finančni rezultati	12 - 15
201-2	Tveganja in priložnosti zaradi podnebnih sprememb	18, 19
<b>POSREDNI EKONOMSKI VPLIVI</b>		
203-2	Pomembni posredni ekonomski vplivi	43
204-1	Sodelovanje z lokalnimi dobavitelji	44
<b>PREPREČEVANJE KORUPCIJE</b>		
205-1	Dejavnosti s tveganji, povezanimi s korupcijo	50, 54-63
205-2	Komuniciranje in usposabljanje o politikah in postopkih za preprečevanje korupcije	27
<b>MATERIALI</b>		
301-1	Materiali, ki jih organizacija uporablja	49
301-2	Uporabljene reciklirane surovine za izdelke ali storitve	50
<b>ENERGIJA</b>		
302-1	Raba energije v organizaciji	49
<b>ZAPOSLOVANJE</b>		
401-1	Zaposleni	31, 35
401-2	Standardne ugodnosti za zaposlene za nedoločen čas	36, 38, 39, 40
401-3	Starševski dopust	36
402-1	Odnos vodstva do zaposlenih z vidika obveščanja	39

KAZALNIK	STRAN	STRAN V POSLOVNEM POROČILU
<b>ZDRAVJE IN VARSTVO PRI DELU</b>		
403-1	Varstvo in zdravje zaposlenih	37
403-2	Poškodbe pri delu	37
403-3	Delovna mesta z visokim tveganjem za varnost in zdravje pri delu	37
<b>IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE</b>		
404-1	Obseg izobraževanja zaposlenih	33-35
404-2	Programi izobraževanja	33
404-3	Karierni razvoj	31
<b>RAZNOLIKOST IN ENAKE MOŽNOSTI</b>		
405-1	Raznolikost upravljaljskih organov in delovnih mest	109
<b>NEDISKRIMINACIJA</b>		
406-1	Nediskriminacija	31
<b>VARNOSTNE PRAKSE</b>		
410-1	Varnostne prakse	41
<b>LOKALNE SKUPNOSTI</b>		
413-1	Odnos z lokalnimi skupnostmi	45 - 47
<b>MARKETING IN OZNAČEVANJE</b>		
417-1	Informacije o produktih in storitvah za zaščito interesov strank	40, 41, 42
<b>SKLADNOST NA DRUŽBENEM IN EKONOMSKEM PODROČJU</b>		
419-1	Skladnost z zakonodajo in predpisi na družbenem in ekonomskem področju	47, 48

To poročilo je pripravljeno v skladu s standardi GRI: osnovna verzija.

## ODGOVORNE OSEBE ZA POROČANJE

Služba skladnosti poslovanja	Simon Tantegel, direktor
Sektor za razvoj zaposlenih	Rok Zupančič, prokurist
Sektor centralne nabave in obvladovanja stroškov	Tomaž Špiganovič, direktor
Sektor upravljanja z nepremičninami	Boris Zalezina, direktor
Sektor za upravljanje fizične in informacijske varnosti	Božidar Dajčman, direktor
Oddelek upravljanja operativnega tveganja	Stojan Hostnik, direktor
Center prodajne podpore	Branka Vujanovič, direktorica
Služba za upravljanje zadovoljstva strank	Yasemin Altinyay, svetovalka na področju upravljanja zadovoljstva strank
Sektor marketinga	Klavdija Novak, direktorica
Sektor upravljanja odnosov z javnostmi in korporativnega komuniciranja	Karidia Toure Zagrajšek, direktorica
Sektor alternativnih prodajnih kanalov	Mateja Kline, direktorica

## IZJAVA UPRAVE O NEFINANČNEM POSLOVANJU

Uprava Nove KBM d.d. izjavlja, da je poslovno poročilo vključeno poročilo o nefinančnem poslovanju, ki vsebuje informacije o okoljskih, socialnih in kadrovskih zadevah, o spoštovanju človekovih pravic ter o zadevah v zvezi z bojem proti korupciji in podkupovanju, v kontekstu in obsegu, potrebnem za razumevanje razvoja, uspešnosti in položaja banke ter učinka njenih dejavnosti.

Opisan je poslovni model Skupine Nove KBM in banke, ki temelji iz Kodeksu ravnanja (le-ta opredeljuje tveganja s področja korporativne integritete, med katerimi so tudi tveganja za nespoštovanje človekovih pravic ter tveganja za korupcijo in podkupovanje) in Strategiji banke.

Politika Skupine Nove KBM s področja družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja se vpenja v vse politike, strateške in izvedbene dokumente ter druge interne predpise Nove KBM (Kodeks ravnanja Nove KBM d.d., Politika upravljanja tveganja ugleda, Protikorupcijska politika, Politika skladnosti poslovanja, Politika na področju marketinga in korporativnega komuniciranja, Politika nabave, politika razvoja zaposlenih idr.).

Vsebina politike družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja zajema vse strateške deležnike banke in opredeljuje usmeritev prizadevanj, načrtov, ravnanj in odnosov, s katerimi upravlja banka.

Banka na področju družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja vključuje upravljanje s tveganji, zlasti z obvladovanjem tveganja ugleda, obvladovanjem operativnih tveganj in skladnosti poslovanja.

Obseg in področja razkrivanja ključnih nefinančnih kazalnikov uspešnosti, pomembnih za našo dejavnost ter družbeno odgovornost in trajnost poslovanja, temeljijo na skrbnem pregledu, pri katerem smo se oprli na metodologijo standarda GRI.

Poročilo o nefinančnem poslovanju je zaokrožen in celovit dokument, ki zainteresiranim javnostim omogoča razumevanje bistvenih razsežnosti razvoja, uspešnosti in položaja banke ter učinka njenih dejavnosti.

Uprava Nove KBM d.d.

Josef Gröblacher  
član



Jon Locke  
član



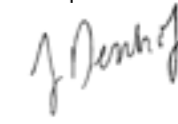
Sabina Župec Kranjc  
članica



Robert Senica  
podpredsednik



John Denhof  
predsednik



Koordinatorica projekta s področja trajnostnega razvoja: Simona Roškar, svetovalka za komuniciranje  
Direktorica projekta: Karidia Toure Zagrajšek, direktorica Sektorja upravljanja odnosov z javnostmi in korporativnega komuniciranja  
Strokovni in vsebinski koncept: Fit media d.o.o.  
Fotografije: Mediaspeed, Pixabay, 4-designer, Nenad Vučić, arhiv banke  
Maribor, april 2018

