

2018

**POROČILO O  
TRAJNOSTNEM  
RAZVOJU IN  
DRUŽBENI  
ODGOVORNOSTI**

Skupine Nove KBM in  
Nove KBM d.d.

 Nova KBM

Ime obvladujoče banke: **Nova Kreditna banka Maribor d.d.**  
Skrajšano ime banke: **Nova KBM d.d.**  
Sedež: **Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, Slovenija**  
Spletna stran: **www.nkbm.si**  
E-pošta: **info@nkbm.si**  
Skype: **NovaKBM**  
Telefonska centrala: **00386 2 229 22 90**  
Klicni center: **080 17 70**  
Osnovni kapital: **150.000.000 €**  
Matična številka: **5860580**  
Davčna številka: **SI94314527**  
Številka računa: **01000-0000400014**  
IBAN: **SI56 0100 0000 0400 014**  
BIC (SWIFT): **KBMASI2X**  
LEI: **549300J0GSZ83GTKBZ89**  
GIIN: **XQ7A4V.00000.LE.705**



# VSEBINA

# 3

## 1. UVOD

1 Nagovor predsednika uprave	4
2 Osnovni podatki o družbi	5
3 Strateške usmeritve Nove KBM in Skupine Nove KBM	8

# 11

## 2. TRAJNOSTNI RAZVOJ

4 Trajnostni razvoj in družbena odgovornost v Skupini Nove KBM	8
4.1 Strateški cilji trajnostnega razvoja in družbene odgovornosti v Novi KBM	8
4.2 Struktura upravljanja družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja	8
4.3 Poročanje o trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti	9
5 Izzivi in priložnosti družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja za banko	9
6 Trajnostno komuniciranje z deležniki	10
7 Matrika bistvenosti	12

# 25

## 3. DRUŽBENA ODGOVORNOST

8 Trajnostni odnosi upravljanja	13	11 Družbeno odgovorni projekti	19
8.1 Kodeks ravnanja Nove KBM in Skupine Nove KBM	13	11.1 Šport	19
8.2 Protikorupcijske aktivnosti	13	11.2 Kultura	19
8.3 Načrt odzivanja na krizne situacije	13	11.3 Spodbujanje inovacij	19
8.4 Obvladovanje tveganj	13	11.4 Izobraževanje in strokovni razvoj	19
9 Trajnostni odnosi do socialnega okolja	14	11.5 Dobrodelnost	20
9.1 Zaposleni	14	12 Izjava o nefinančnem poslovanju	20
9.2 Stranke	16	13 Kazalniki GRI	21
9.3 Dobavitelji	17	14 Odgovorne osebe za poročanje	22
9.4 Mediji	17		
10 Trajnostni odnosi do narave	18		
10.1 Energija	18		
10.2 Poraba papirja in tiskanje	18		
10.3 Ločeno zbiranje odpadkov	18		
10.4 Zeleni bančni produkti	18		

Dostopnost pomeni odprtost do svojega okolja. Na poti do cilja zato skrbimo, da naši koraki puščajo karseda trajnostno sled. S trdnim zaupanjem v svoje vrednote in z mislijo na razvoj generacij za nami.

**Vsak korak šteje.**





**24** dreves letno bomo ohranili s preprostim korakom: storitvijo **E-obvestila**, ki omogoča prejemanje bančnih obvestil v elektronski obliki.





# 1 Nagovor predsednika uprave



Nova KBM dejavno uresničuje svojo strategijo in ambiciozno vizijo, da postane najboljša banka v Sloveniji v letu 2020. Pri tem se banka osredotoča na pet strateških stebrov: rast in dobičkonosnost, učinkovito upravljanje tveganj in zagotavljanje skladnosti, operativna učinkovitost, organizacijska kultura ter razvoj zaposlenih. Temeljni kamen vseh strateških stebrov je družbena odgovornost in trajnostni razvoj, s čimer si banka prizadeva za dolgoročno ravnovesje med gospodarskim, socialnim in okoljskim kapitalom.

Ob strateških stebrih je v razvojno strategijo banke vključenih 6 vrednot, ki so usklajene z načeli družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja banke: zaupanje, odgovornost, odličnost, poštenje, pripadnost in integriteta.

S trajnostno naravnostjo banka uresničuje številne strateške cilje, med katerimi so najpomembnejši zagotavljanje poštenih, konsistentnih in dolgoročnih odnosov z deležniki banke, prevzemanje odgovornosti, upravljanje tveganj, prav tako pa tudi

izboljšanje poslovanja, povečanje zaupanja v banko in krepitev njenega ugleda.

Skladno s svojo tradicijo in statusom druge največje banke je Nova KBM pomemben partner ključnih deležnikov v svojem okolju. V banki prisluhnemo vizijam, idejam in izzivom posameznikov, podjetij, ekip, projektov, ki potrebujejo zanesljivega finančnega partnerja. Skupaj z deležniki si prizadevamo ustvariti vzajemno uspešno partnerstvo, s čimer se izpolnjujejo številni osebni in poslovni cilji. Pri tem upoštevamo načela družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja.

Zavedamo se medsebojne odvisnosti in povezanosti banke z njenimi ključnimi deležniki. Zato spodbujamo vzajemno zaupanje z odprtim dvosmernim dialogom, s čimer skrbimo tako za uravnoteženje

pričakovanj in uspeha naših deležnikov kot za uspešnost banke.

To poročilo razkriva, da sta družbena odgovornost in trajnostni razvoj pomembno vpeta v dejavnosti banke. Prikazuje naše ključne programe in dosežke v letu 2018 ter naše prihodnje usmeritve in izzive. Drugo leto zapored poročilo razkriva naše delovanje na področju trajnostnega razvoja, merjeno s kazalniki, ki temeljijo na metodologiji GRI.

Nobena pot ni brez izzivov. To velja tudi za novo KBM. Vsak izziv sprejemamo kot priložnost za nadaljnji razvoj in za to, da naše cilje postavimo še bolj smelo. Številni uspešni projekti in dejavnosti, ki jih izvajamo v sodelovanju z našimi deležniki, nas vzpodbujajo, da vztrajamo na tej poti.

Zato bomo v Novi KBM z navdihom in odločnostjo nadaljevali z izpolnjevanjem naše vizije in strategije ter uvajanjem kulture odgovornosti in trajnostnega razvoja na vsa področja delovanja banke in v vse naše odnose s ključnimi deležniki.

**John Denhof,**  
predsednik uprave

## 2 Osnovni podatki o družbi

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



Nova KBM je univerzalna banka z najdaljšo, več kot 150-letno tradicijo bančništva v Sloveniji, s sedežem v Mariboru. Pod okriljem družbe BISER BIDCO S.à r.l., preko katere so nakup delnic izvedli nekateri investicijski skladi, ki jih upravljajo podružnice Apollo Global Management, LLC in Evropska banka za obnovo in razvoj, uresničujemo vizijo postati najboljša banka v Sloveniji do leta 2020.

### Upravljanje

V Novi KBM je uveljavljen dvotirni sistem upravljanja, po katerem odnosi med posameznimi organi temeljijo na medsebojni delitvi pravic in obveznosti. Organi Nove KBM so: uprava banke, nadzorni svet banke in skupščina banke.

### Uprava na dan 31. 12. 2018

**John Denhof,**  
predsednik uprave

**Jon Locke,**  
podpredsednik uprave, odgovoren za upravljanje tveganj

**Sabina Župec Kranjc,**  
članica uprave, odgovorna za finance in finančne trge

**Matej Falatov,**  
član uprave, odgovoren za poslovanje z gospodarskimi družbami

### Nadzorni svet

**dr. Andrej Fatur,**  
predsednik

**Andrzej Klesyk,**  
namestnik predsednika

člani:  
**Manfred Puffer, Michele Rabá,**  
**Andrea Moneta, Alexander Saveliev**

### Ključni poudarki

V letu 2018 je Nova KBM:

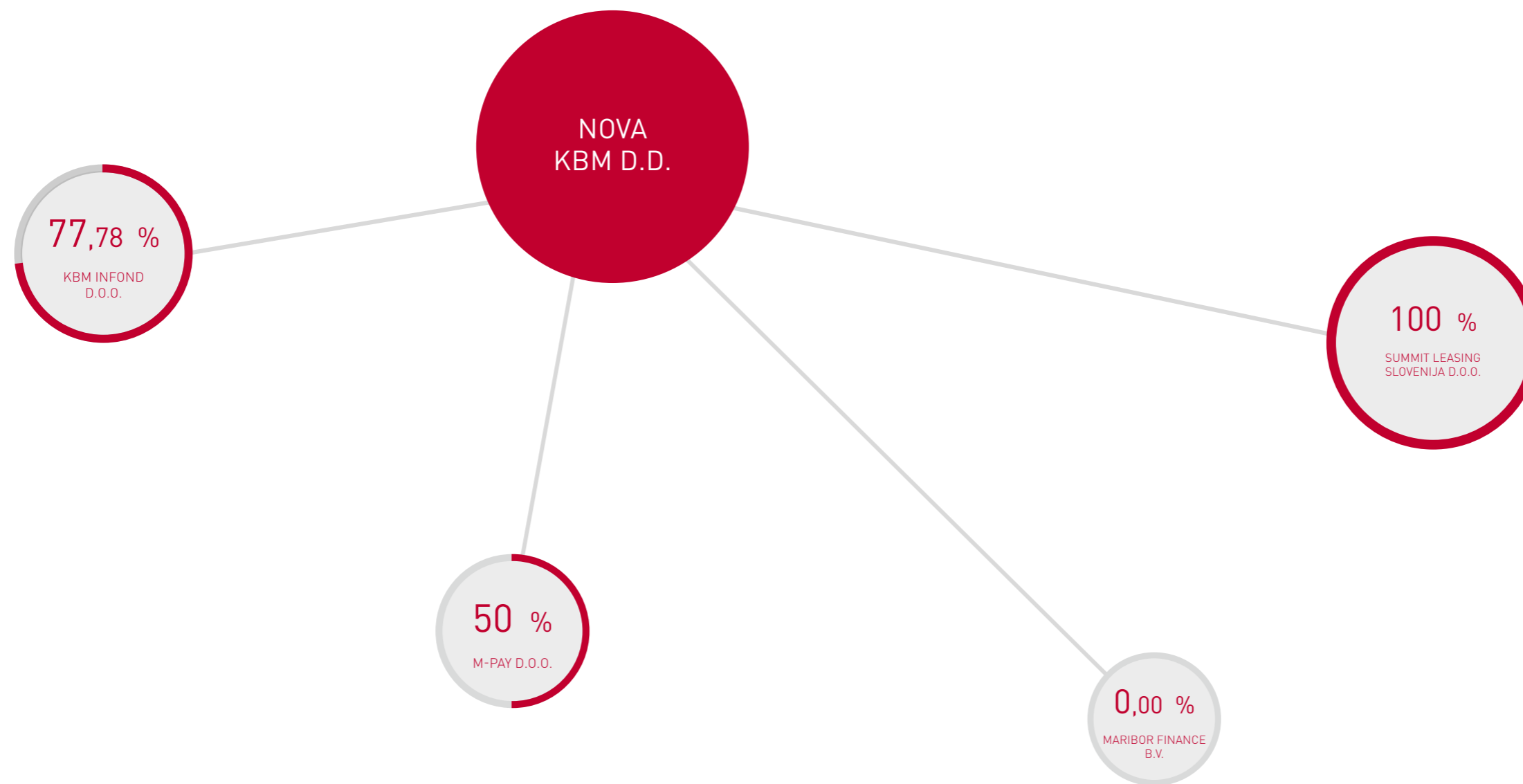
- utrdila položaj druge največje banke v državi po bilančni vsoti in pomembne banke v slovenskem bančnem sistemu;
- povečala svoj tržni delež;
- dosegla dobičkonosnost na vseh poslovnih segmentih;
- izboljšala svoje bonitetne ocene;
- izboljšala zadovoljstvo strank in zaposlenih;
- uvedla nove digitalne storitve, ki strankam zagotavljajo boljšo uporabniško izkušnjo in so prijaznejše do okolja.

Zemljevid bančnih poslovalnic  
<https://www.nkbm.si/poslovalnice-in-bankomati>



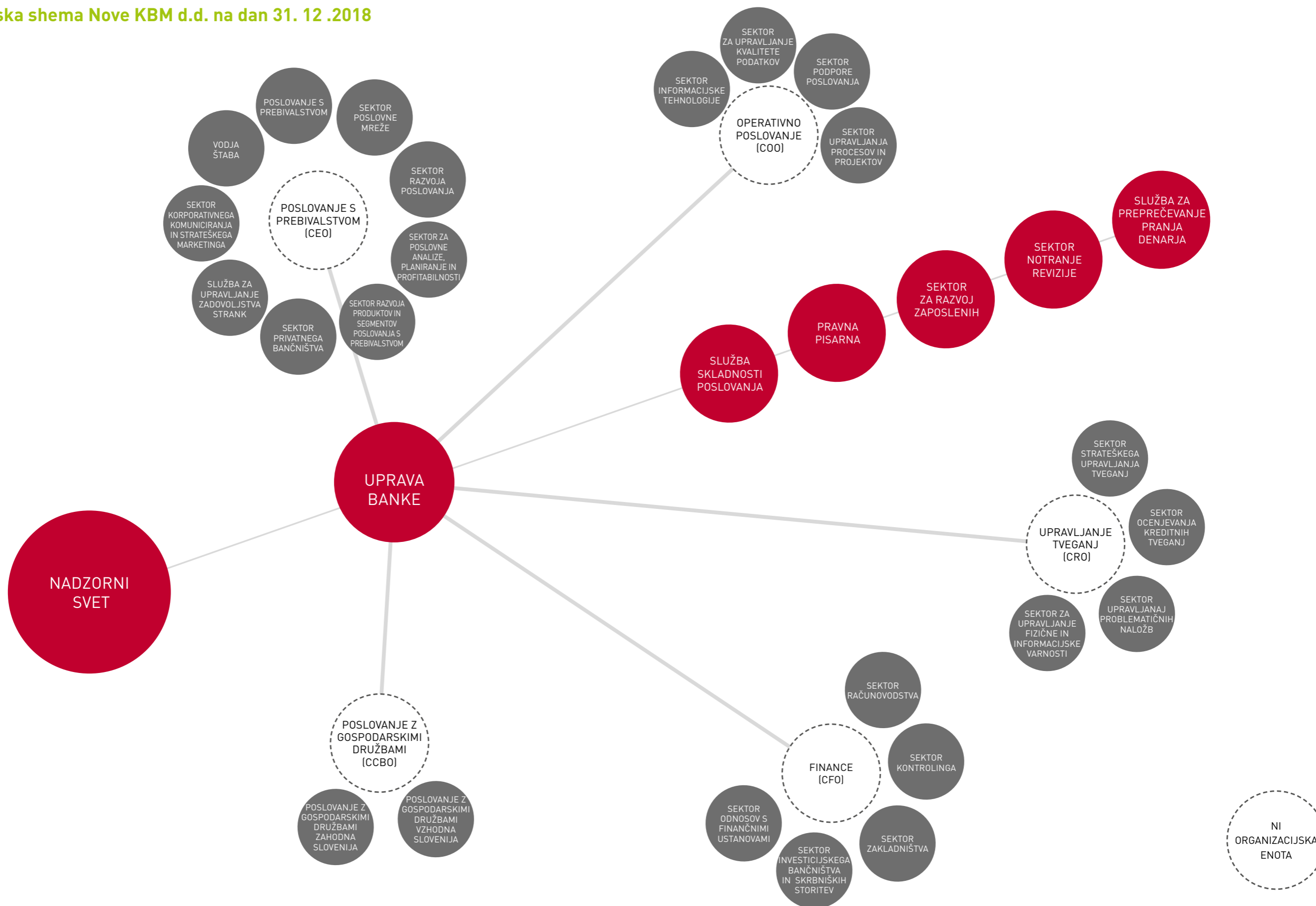
Nova KBM je najdostopnejša banka v Sloveniji glede na število poslovalnic Nove KBM, pošt ter bankomatov Nove KBM in SKB.

Organizacijska shema Skupine Nove KBM na dan 31. 12. 2018





Organizacijska shema Nove KBM d.d. na dan 31. 12 .2018



## 3 Strateške usmeritve Nove KBM in Skupine Nove KBM

Nova KBM odločno nadaljuje z izpolnjevanjem strategije Nove KBM in Skupine Nove KBM za obdobje 2017–2020, ki sta jo uprava in nadzorni svet potrdila aprila 2017.

### 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,
- integriteta.

## 4 Trajnostni razvoj in družbena odgovornost v Skupini Nove KBM

Skupina Nove KBM lahko kot finančna institucija nacionalnega pomena 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 družbena 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;
- odlični uporabniški izkušnji;
- visoki vrednosti, ki jo ustvarja za vse deležnike;
- visokih standardih integritete in etike ter skladnosti poslovanja;
- obvladovanju poslovnih tveganj;
- ustvarjanju in prepoznavanju priložnosti;
- inovativnem upravljanju procesov nenehnih izboljšav.

### 4.1 Strateški cilji trajnostnega razvoja in družbene odgovornosti v Novi KBM

Banka je v letih 2016–2018 vzpostavljala mehanizem strateškega upravljanja z družbeno odgovornostjo in trajnostnim razvojem. Del tega mehanizma je proces nenehnih izboljšav, ki stoni na jasnih kazalnikih, njihovem merjenju in vrednotenju.

S tem mehanizmom banka zasleduje strateške cilje, kot so:

- krepitev zaupanja do banke;
- 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.

### 4.2 Struktura upravljanja družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja

Za družbeno odgovornost in trajnostni razvoj je odgovorna uprava. Za skrbnika strateškega upravljanja z družbeno odgovornostjo in trajnostnim razvojem je pooblastila Sektor korporativnega komuniciranja in strateškega marketinga, ki v aktivnosti vključuje celotno organizacijsko strukturo po funkcijah.

### 4.3 Poročanje o trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti

Poročilo o trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti Skupine Nove KBM za leto 2018 je drugo po vrsti, ki je ločeno, a hkrati komplementarno z letnim poročilom Skupine Nove KBM.

Skupina Nove KBM je pred tem o svojem trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti poročala 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 - nekateri investicijski skladi, ki jih upravljajo podružnice Apollo Global Management, LLC - namreč 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, ki jih tako lahko vgrajuje v svoje poslovanje.

Poročilo o trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti razkriva naše nefinančne podatke oziroma trajnostne in družbeno odgovorne strateške usmeritve, politike, cilje, aktivnosti in rezultate. Le-ti temeljijo na kodeksu ravnanja, strateških usmeritvah banke ter Politiki družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja Skupine Nove KBM, sprejeti leta 2016 in posodobljeni v letu 2018. 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 naše odzivnosti do ključnih deležnikov se je v letu 2018 še povečala. Kontinuirano namreč dodajamo nove analitične in komunikacijske kanale v skladu z novimi potrebami, ki jih proaktivno prepoznavamo v komunikaciji z našimi deležniki.

V skladu z našo politiko družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja kazalnike ESG vsako leto nadgrajujemo s kazalniki, ki jih opredeljujejo standardi GRI in

ki so relevantni za našo dejavnost (navajamo jih v preglednici ob koncu dokumenta).

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.

Odgovorni osebi poročanja o trajnostnem razvoju Skupine Nove KBM sta Jernej Smisl, direktor Sektorja korporativnega komuniciranja in strateškega marketinga, in Karidia Toure Zagrajšek, direktorica Oddelka za notranje komuniciranje in trajnostni razvoj. Odgovorna oseba za pripravo in koordinacijo trajnostnega poročila je Petra Ravnikar iz Sektorja korporativnega komuniciranja in strateškega marketinga. Zainteresirane javnosti lahko v zvezi s tem poročilom z nami vzpostavijo neposreden dialog preko elektronske pošte [pr@nkbm.si](mailto:pr@nkbm.si).

## 5 Izzivi in priložnosti družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja za banko

Ob boku tehnoloških, gospodarskih, finančnih in drugih moralnih izzivov se bančni sektor sooča z okrepljenimi regulatornimi pritiski in javnim nadzorom. Banke v tekmi za stranke ne tekmujejo več le med seboj, ampak s konkurenti, ki ne prihajajo iz bančnih vrst. Zagotavljanje odlične uporabniške izkušnje je zmagovit ključ, ki naj bi odpiral vrata z vedno več ključavnicami. Del zmagovite kombinacije zaupanja so tudi dejavniki 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:

- regulatorne spremembe, kot so npr. PSD2 in Instant payment, ki bodo pomembno posegle na področje plačilnega prometa, in GDPR (General Data Protection Regulation oz. za Splošna uredba EU o varstvu podatkov);
- novi finančni in bančni modeli (FinTech družbe in rešitve na tem področju);
- digitalna preobrazba, ki korenito spreminja procese, storitve, vedenjske vzorce;
- zahteve po odlični uporabniški izkušnji;
- kibernetiski kriminal in povečana potreba po varnosti;
- spremembe vrednostnih vzorcev in nakupnih navad (manjša lojalnost kupcev, drugačen odnos do klasičnih plačilnih in bančnih storitev, večje zavedanje pomena varstva okolja idr.);

- socio-demografske spremembe: staranje prebivalstva, nižja rodnost, večji migracijski trendi;
- 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.

V Novi KBM razvoj in implementacijo družbeno odgovornih in trajnostnih produktov ter organizacijskih praks razumemo 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 ter trajnostnega razvoja (v banki, pri dobaviteljih, strankah, sponzorirancih in prejemnikih donacij idr.);
- partnersko in medzavezniško komuniciranje z vsemi ključnimi deležniki.



Izzive družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja želimo 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.

Na vseh področjih poslovanja smo dolgoročno usmerjeni k takšni trajnostni in družbeno odgovorni naravnosti, s katero vse bolj vplivamo na družbene in tržne spremembe. S tem sledimo strateškemu cilju postati najboljša banka v Sloveniji.

**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 ugleden 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 energetske rešitve, družbene odgovornosti idr.

## 6 Trajnostno komuniciranje z deležniki



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

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

Pregled izvajanja ključnih dialogov

STRATEŠKI DELEŽNIKI	KOMUNIKACIJSKO ORODJE/VRSTA DIALOGA	STRATEŠKI DELEŽNIKI	KOMUNIKACIJSKO ORODJE/VRSTA DIALOGA
<b>ZAPOSLENI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intranet, interni časopis</li> <li>Srečanja zaposlenih z upravo</li> <li>Kolegiji direktorjev in vodij z upravo</li> <li>E-pošta</li> <li>Osebni razgovori</li> <li>Letni razgovor, določanje ciljev</li> <li>Anketa o zadovoljstvu in zavzetosti</li> <li>Družabni in motivacijski dogodki za zaposlene</li> <li>Video sporočila in drugi komunikacijski kanali</li> </ul>	<b>STRANKE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spletna stran</li> <li>Digitalna sporočila</li> <li>Osebni razgovori</li> <li>Ankete</li> <li>Fokusne skupine</li> <li>Obiski strank s strani vodstva</li> <li>Raziskava o zadovoljstvu</li> <li>Strokovna srečanja, dogodki za mreženje in krepitev poslovnih vezi</li> </ul>
<b>SINDIKATI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osebni razgovor</li> <li>Redni sestanki, usklajevanja in pogajanja</li> <li>Spletna stran</li> <li>E-pošta</li> </ul>	<b>DOBAVITELJI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osebni razgovori in sestanki</li> <li>Spletna stran</li> </ul>
<b>LASTNIK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seje nadzornega sveta</li> <li>Osebni razgovori</li> <li>Poročila o poslovanju</li> <li>Spletna stran</li> <li>E-pošta</li> </ul>	<b>STROKOVNE IN POSLOVNE JAVNOSTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spletna stran</li> <li>Okrogle mize</li> <li>Fokusne skupine</li> <li>Strokovne delavnice</li> <li>Letno poročilo</li> <li>Trajnostno poročilo</li> </ul>
<b>REGULATORJI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vzajemno obveščanje in poročanje</li> <li>Letni pregled sodelovanja</li> <li>Poročilo o poslovanju</li> <li>Spletna stran</li> <li>E-pošta</li> </ul>	<b>MEDIJI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redno komuniciranje, osebna srečanja</li> <li>Tiskovne konference</li> <li>Intervjuji</li> <li>Sporočila za javnost in druga komunikacijska orodja</li> <li>Spletna stran</li> </ul>

V banki si prizadevamo za celovit pristop k vključevanju deležnikov in kontinuiran dialog o naših odnosih, naši vlogi v družbi, o storitvah, poslovnih rezultatih in drugih vprašanih. 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 posluša in se odziva na njihova stališča. S takšnim dvostranskim komuniciranjem lažje uravnoteži konkurenčna pričakovanja in izboljšuje poslovanje.

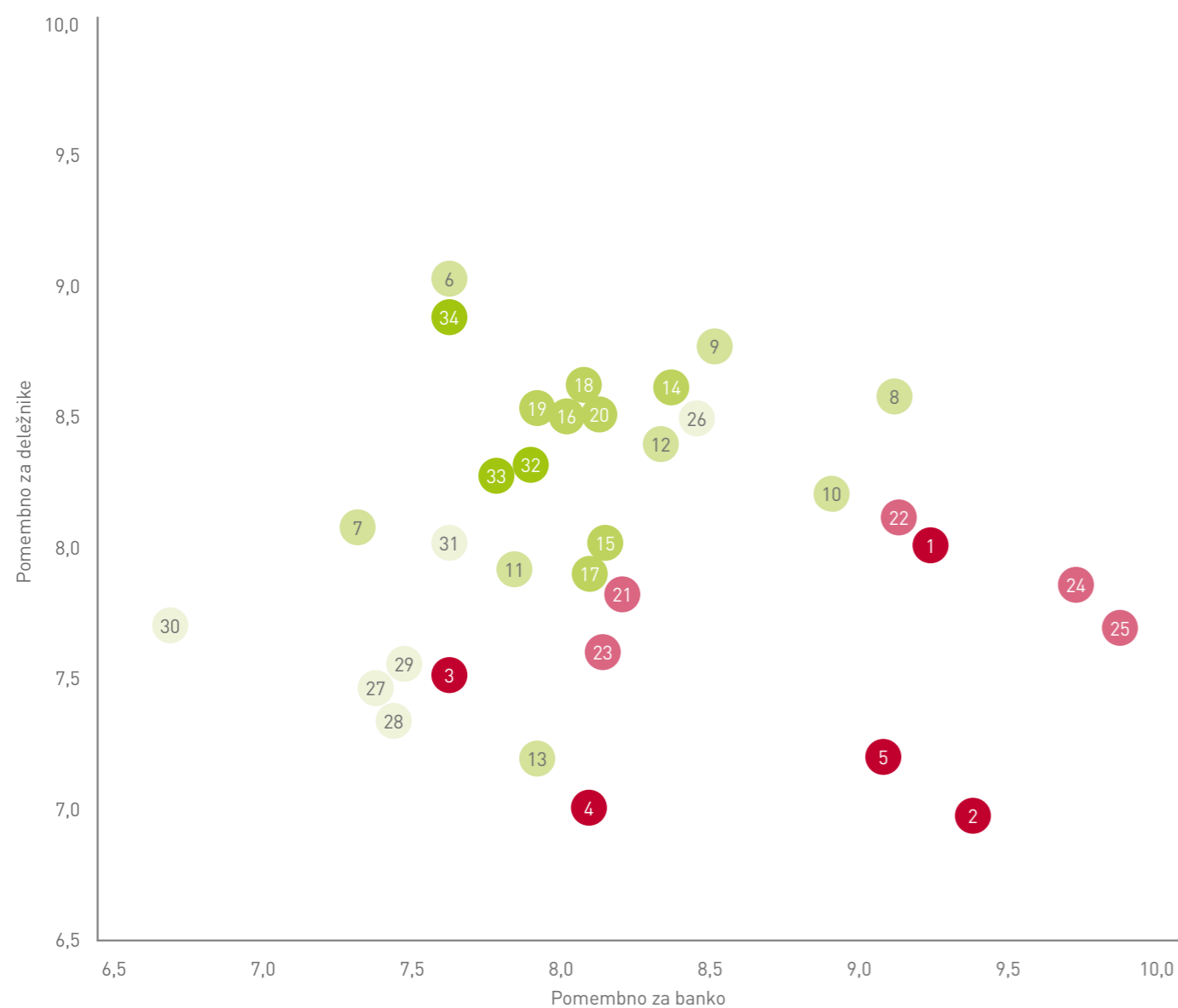


## 7 Matrika bistvenosti

Matrika bistvenosti je orodje, s katerim banka prepozna in upravlja s tveganji in priložnostmi v odnosih s strateškimi javnostmi. Ključna področja bistvenosti smo določili v dialogu s skupinami naših ključnih

deležnikov. Matrika bistvenosti odseva širše razumevanje trajnostnega razvoja banke, ki ni omejeno le na okoljska vprašanja, ampak tudi na ekonomska in širše socialne vidike.

Matrika bistvenosti



### Legenda

#### EKONOMSKA USPEŠNOST

- 1 Kapitalska ustreznost
- 2 Finančni rezultati
- 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



## 8 Trajnostni odnosi upravljanja

Zavezo k družbeni odgovornosti in trajnostnemu razvoju v Novi KBM razumemo 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.

### 8.1 Kodeks ravnanja Nove KBM in Skupine Nove KBM

Banka je v letu 2018 prenovila Kodeks ravnanja Nove KBM in Skupine Nove KBM. Vse zaposlene smo o novem kodeksu ravnanja obvestili z okrožnico, s spremembami in novimi določbami kodeksa pa so se seznanili v sklopu obveznega e-izobraževanja. Vodilni zaposleni so se s spremembami seznanili na posebnem izobraževanju. Vsak zaposleni je prejel ovratni trak z vrednotami banke. V letu 2019 načrtujemo različne komunikacijske aktivnosti za promocijo kodeksa in vrednot za vse zaposlene.

### 8.2 Protikorupcijske aktivnosti

Banka je v letu 2018 prenovila protikorupcijsko politiko, ki jo uresničuje preko Programa skladnosti. Zaposlenim smo jo predstavili z internimi komunikacijskimi akcijami in obveznimi izobraževanji, saj smo želeli povečati zavedanje med zaposlenimi. Izvedli smo tudi skrbne preglede zunanjih izvajalcev, ki vključujejo pridobitev izjave o skladnosti in oceno tveganj.

### 8.3 Načrt odzivanja na krizne situacije

Za obvladovanje incidentov in kriznih situacij ima banka vzpostavljeno strukturo odziva, sistem obveščanja in pripadajoče

načrte odziva. Struktura odziva zajema vse zaposlene banke, posameznike, odgovorne za upravljanje incidentov in izvajanje specifičnih nalog, pripadajoče odzivne time in krizni odbor za upravljanje krizne situacije. Banka v primeru incidenta aktivira generalni načrt odziva, ki opredeljuje tudi obveščanje, eskalacijo in poročanje, glede na naravo incidenta pa se lahko aktivirajo tudi drugi specifični načrti odziva (npr. načrti neprekinjenega poslovanja). V primeru eskalacije in razglasitve krize se odziv vrši v skladu s poslovnikom kriznega odbora.

Politika neprekinjenega poslovanja banke podaja namen in usmeritve banke ter določa obseg programa neprekinjenega poslovanja, prioritete procese banke, identificira deležnike, določa vloge in odgovornosti ter opredeljuje zahteve glede priprave, vzdrževanja in preverjanja načrtov neprekinjenega poslovanja, ki temeljijo na identificiranih tveganjih in pripadajočih možnih scenarijih.

Banka je v letu 2018 vzpostavila načrte neprekinjenega poslovanja za vse prioritete procese banke, opredeljene v strategiji upravljanja neprekinjenega poslovanja, ter dodatno še načrte za področje investicijskega bančništva, področje infrastrukture in za poslovalnice. V okviru izvedenih vaj je tekom leta izboljševala zavedanje in pripravljenost zaposlenih in izbranih zunanjih izvajalcev ter preverila večino načrtov, praviloma vsakega po dveh scenarijih. Vzpostavljeni in testirani so bili struktura odziva, sistem obveščanja in načrt odziva na incidente in krizo.

### 8.4 Obvladovanje tveganj

Nova KBM za operativno tveganje uporablja definicijo, ki je skladna z uredbo CRR in govori o tveganju izgube zaradi neustreznih ali neuspešnih notranjih postopkov, ljudi in sistemov ali zaradi zunanjih dogodkov. Nova KBM pa znotraj splošnega operativnega tveganja obravnava tudi tveganje ugleda, modelsko tveganje, tveganje v zvezi z

ravnanjem zaposlenih, sistemsko/IT-tveganje, projektno tveganje, tveganje skladnosti, tveganje goljufij (zunanje, notranje), tveganje spletnega kriminala in tveganje človeških virov.

Krovni dokument upravljanja operativnih tveganj je Politika upravljanja operativnega tveganja, ki opisuje posamezne komponente okvira upravljanja operativnega tveganja. Oddelek upravljanja operativnega tveganja zagotavlja neodvisen nadzor nad izvajanjem okvira upravljanja operativnega tveganja, ki med drugim vsebuje tudi pregled in preverjanje internih kontrol glede sporočanja dogodkov operativnih tveganj, vodenje procesa izdelave samoanaliz operativnega tveganja, spremljanje ključnih indikatorjev operativnega tveganja, nadzor nad zunanjimi izvajalci, spremljanje izvajanja ustreznih ukrepov izboljšav ter vodenje procesa poročanja o operativnem tveganju.

Poročila operativnega tveganja za celotno Skupino obravnava Odbor za operativna tveganja, ki je posvetovalni organ uprave banke. Njegova naloga je proučevanje, obravnavanje in odločanje o vprašanih operativnega tveganja. S prisotnostjo članov uprave in direktorjev sektorjev in oddelkov, ki so pomembni za upravljanje operativnih tveganj, je zagotovljena možnost ukrepanja v primeru ugotovljenih visokih ravni tveganj.

Znotraj splošnega operativnega tveganja so bile narejene izboljšave tudi pri ostalih tveganjih. Nova KBM je v letu 2018 dala velik poudarek na sistemsko IT-tveganje, preko stalne analize, ocenjevanja in merjenja IT-tveganj, izvajanja samoocelitve tveganja ter zbiranja škodnih dogodkov. Ta tveganja razvršča na tveganje razpoložljivosti, varnostno tveganje, tveganje spremembe, tveganje integritete podatkov in tveganje zunanjega izvajanja. Posebno tveganje predstavlja tudi zamenjava osrednjega informacijskega sistema, ki je največji bančni projekt leta 2018. Obravnava se z rednimi analizami tveganj ter spremljanjem ukrepov v okviru projektnega tveganja. Po uspešnem zaključku bo precej vplivala na znižanje nivoja sistema IT-tveganja. Pomemben del sistema IT-tveganja je tudi tveganje spletnega kriminala. Tveganje spletnega kriminala se skrbno obvladuje z ustreznimi procesi v zvezi z odkrivanjem, beleženjem in analiziranjem incidentov ter poročanjem o njih in tudi s postopki v zvezi

z upravljanjem in obravnavanjem incidentov ter odpravljanjem njihovih posledic. Banka je izvedla tudi e-izpopolnjevanje za vse svoje zaposlene ter vzpostavila redno obveščanje o novostih in grožnjah na področju informacijske tehnologije preko intraneta.

Precejšen napredek je Skupina Nove KBM naredila tudi pri procesu rednega nadzora nad modeli, za kar je sklenila tudi pogodbo z zunanjimi validatorji za pregled pomembnih bančnih modelov in na podlagi njihovih ocen te modele izboljšala. Izpostaviti je treba tudi napredek pri tveganju ugleda, kjer je Skupina Nove KBM sprejela ločeno Politiko upravljanja tveganja ugleda z namenom identifikacije, obvladovanja in spremljanja tveganja v skladu z ustreznimi priporočili EBA.

Izboljšave so bile izvedene tudi na področju tveganja notranjih in zunanjih goljufij, kjer Služba skladnosti poslovanja ugotavlja in identificira morebitne sume o goljufivih dejanjih zaposlenih, prejema poročila, analizira sum in oceni stopnjo suma, obravnava poročane sume, jih odkriva in preiskuje domnevna goljufiva dejanja, vključno z intervjuji zaposlenih ter pridobivanjem in varovanjem dokazov. Oddelek za preprečevanje prevar pa je odgovoren za vzpostavitev sistema upravljanja goljufij in tveganj, povezanih z goljufijami v banki, ki ne vključuje upravljanja prepovedanega vedenja zaposlenih.

## 9 Trajnostni odnosi do socialnega okolja



### 9.1 Zaposleni

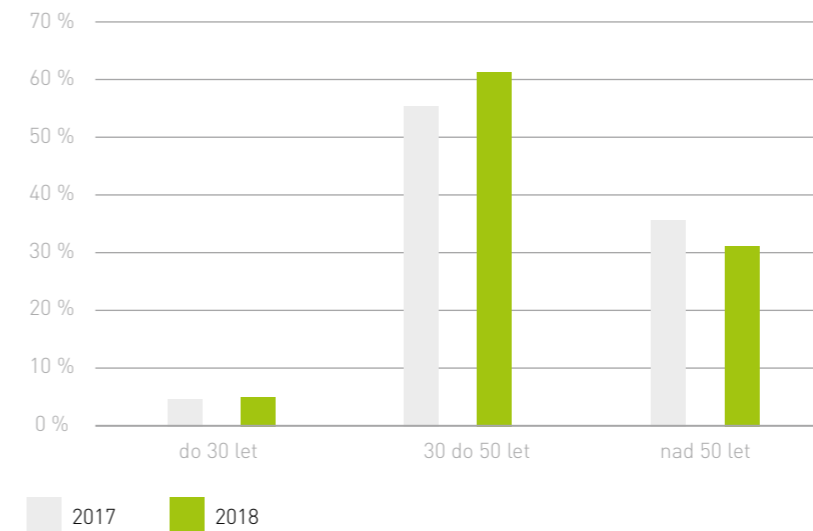
Zaposleni so ključni dejavnik uspešnosti poslovanja banke. V banki verjamemo, da k uspehu in rasti največ pripomorejo zadovoljni in zavzeti zaposleni, ki so za svoje delo ustrezno usposobljeni in nagrajeni. Banka zato ustvarja urejeno in varno delovno okolje, organizira izpopolnjevanja in usposabljanja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

V letu 2018 se je na kadrovskega področju nadaljevalo intenzivno prestrukturiranje in hkrati tudi zmanjševanje števila zaposlenih. Banka je tudi veliko zaposlovala na področjih, kjer so bile potrebne nove, drugačne kompetence, ki jih v banki nismo imeli.

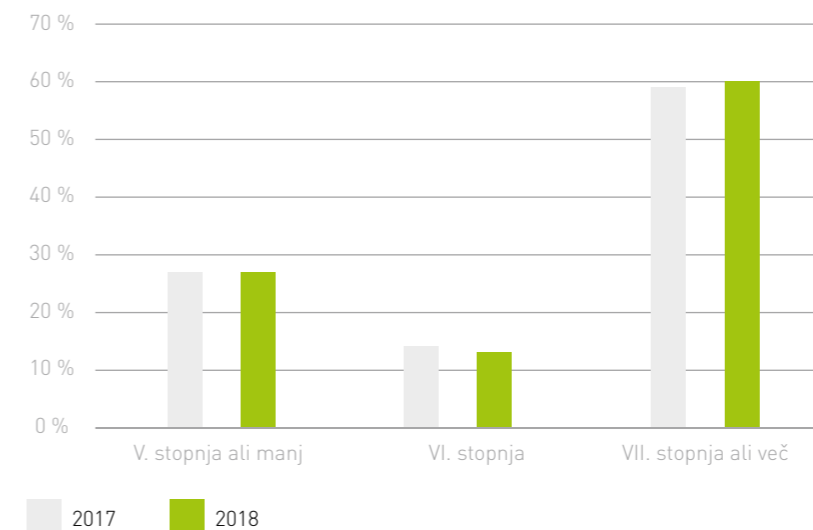
### Struktura zaposlenih

Konec leta 2018 je bilo, tako kot leto poprej, zaposlenih 74 % žensk in 26 % moških. Povprečna starost zaposlenih ob koncu leta 2018 je bila 44,9 leta. V primerjavi z letom 2017 se je povprečna starost znižala za 0,1 leta.

Deleži zaposlenih po starostnih skupinah



Izobrazbena struktura



### Struktura zaposlenih po starostnih skupinah

Konec leta 2018 je bilo v starostni skupini do 30 let 5 % zaposlenih, kar je enako kot leta 2017, v starostni skupini od 30 do 50 let je bilo 62 % zaposlenih, kar je za 3 odstotne točke višje kot lani, starejših od 50 let pa je bilo 32 % zaposlenih, kar je za 4 odstotne točke nižje kot predhodno leto.

### Izobrazbena struktura

27 % zaposlenih je imelo konec leta 2018 V. stopnjo izobrazbe ali nižjo, 13 % zaposlenih VI. stopnjo izobrazbe ter kar 60 % zaposlenih VII. stopnjo izobrazbe ali višjo. V primerjavi z letom 2017 se je za 1 odstotno točko znižalo število zaposlenih s VI. stopnjo izobrazbe ter za 1 odstotno točko povečalo število zaposlenih s VII. stopnjo izobrazbe.

### Fluktuacija in absentizem zaposlenih

Pogodba o zaposlitvi je v letu 2018 prenehala 212 zaposlenim, novih zaposlitev je bilo 96. Zabeležili smo 3,5% prostovoljno fluktuacijo (redne odpovedi s strani delavcev in prenehanja delovnih razmerij s sporazumom), ki je bila za 0,8 odstotne točke višja kot leta 2017.

V letu 2018 smo zabeležili 5,3% absentizem, ki je za 0,8 odstotne točke višji kot leta 2017.

### Certifikat družini prijazno podjetje

Osnovni certifikat Družini prijazno podjetje je banka pridobila že leta 2011, leta 2015 pa še polni certifikat. S tem se je banka odločila za izvedbo 13 ukrepov v okviru osnovnega certifikata in 5 ukrepov v okviru polnega certifikata. Po priključitvi KBS banke, ki je prav tako imela polni certifikat, se je v letu 2018 oblikovala nova projektna skupina, sestavljena iz zaposlenih Nove KBM, bivše PBS in KBS banke, in skupaj izbrala novih 13 ukrepov. V 2018 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).



## Izpopolnjevanja

Pri oblikovanju plana izpopolnjevanja sodelujejo vsa področja v banki. V letu 2018 smo velik poudarek namenili vodstvenim in prodajnim veščinam, coachingu, timbuildingom in e-izpopolnjevanjem.

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

Skupno so se zaposleni udeležili 217 izpopolnjevanj, kar je 22 % več kot leto pred tem. Zaposleni so bili 13.207-krat udeleženi na izpopolnjevanjih, tj. kar 21 % več kot leto pred tem. Interno smo pripravili in izvedli več kot 90 vsebinsko in časovno prilagojenih izpopolnjevanj. Vsak zaposleni se je v povprečju izpopolnjeval 41 ur.

## Program razvoja vodij (Lead program)

V letu 2018 je banka pričela s prvo generacijo Programa razvoja vodij (t. i. Lead program), v katerega so bili predlagani in izbrani vodje z različnih nivojev in področij v banki. Namen programa je razviti najboljše vodje, poskrbeti, da bodo pri svojem delu še boljši, in jih opremiti z veščinami za prevzem še zahtevnejših funkcij. Program temelji na skupinskem delu vodij z različnih področij in iskanju rešitev za realne izzive, s katerimi se srečujemo v banki.

## 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 2018 potrudili prakso omogočiti čim večjemu številu dijakov in študentov.

## Raziskava zavzetosti in zadovoljstva zaposlenih

Banka ceni mnenje in dobro počutje zaposlenih, zato je tudi v letu 2018 izvedla dve raziskavi zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih (VOE – Voice of Employees). Rezultati zadnje raziskave konec leta 2018 kažejo na dvig stopnje zavzetosti za 10 odstotnih točk ter

na dvig stopnje zadovoljstva zaposlenih za kar 13 odstotnih točk v primerjavi z rezultati raziskave iz začetka leta 2017. Ker želimo pozitivno vplivati na zavzetost in zadovoljstvo zaposlenih, na podlagi rezultatov raziskav izvajamo ukrepe in aktivnosti na petih širših področjih, to so komunikacija, procesi, karierni razvoj, delovno okolje in nagrajevanje.



Zadovoljstvo zaposlenih se je povečalo za 13 odstotnih točk

## Za krepitev zdrave tekmovalnosti in sodelovanja

V banki se zavedamo, da šport ne krepi le zdravja, ampak vpliva tudi na zdravo tekmovalnost, timski duh in sodelovanje. Zato v Novi KBM izvajamo različne športne aktivnosti za zaposlene, s katerimi želimo dvigniti raven njihove zavzetosti. Med njimi je največji dogodek Bančna olimpijada, ki enkrat letno poveže skoraj vse zaposlene. Z različnimi športnimi aktivnostmi krepimo timski duh in povezovanje zaposlenih. Prav tako zaposlenim ponujamo različne možnosti športnega udejstvovanja v okviru sponzorskih aktivnosti banke. Ena takih je vsakoletna udeležba zaposlenih na maratonu. Veseli nas, da je interes tako tekačev kot navijačev med zaposlenimi vsako leto zelo velik.

## Poškodbe pri delu

V letu 2018 smo zabeležili 11 poškodb pri delu s skupno 306 dnevi odsotnosti.

## Promocija zdravja na delovnem mestu

Banka se zaveda, da živimo v času hitrih sprememb in nenehnega prilagajanja, zato že desetletja skrbi za dobro počutje zaposlenih in dobre medsebojne odnose. Poseben poudarek daje skrbi za zdravje in varnim pogojem dela. Tudi v letu 2018 je vsem zaposlenim omogočila cepljenje proti gripi, preventivne zdravstvene preglede ter uporabo ergonomske opreme na delovnem mestu.

Dobro psihofizično počutje zaposlenih in ugodno psihosocialno klimo spodbujamo

z zagotavljanjem brezplačne pomoči psihologov, ki so zaposlenim na voljo 24 ur na dan 7 dni na teden. Banka se je vključila v projekt Preprečevanje psihosocialnih dejavnikov tveganja. Z delavnicami, videoposnetki in e-vsebinami zaposlene seznanja z dejavniki tveganja, načini preprečevanja, načini pomoči sebi, sodelavcem in družinskim članom ter tako dviguje ozaveščenost pomena psihosocialnega tveganja, predvsem pa možnosti njegovega preprečevanja. Med ugodnostmi je tudi 18 plačanih ur, ki jih zaposleni v letu lahko uporabijo za obiske pri zdravniku zase ali svoje otroke.

Banka zaposlenim omogoča kakovostno preživljanje prostega časa. Omogoča jim plačano odsotnost za udeležbo na zimskih in poletnih športnih igrah ter udeležbo na maratonih. Že vrsto let je zaposlenim na voljo tudi bogata ponudba rekreacije, športnih in kulturnih dogodkov. V banki deluje športno društvo, ki ga sestavlja več različnih športnih sekcij. Z neformalnim druženjem banka utrjuje vrednote in gradi pripadnost banki med vsemi zaposlenimi.

## Prepoved diskriminacije in mobinga

V Novi KBM smo sprejeli Pravilnik o prepovedi diskriminacije, mobinga in preprečevanju drugih oblik psihosocialnih tveganj na delovnem mestu, saj imamo politiko ničelne tolerance za tovrstna tveganja. Za zaposlene s tega področja organiziramo tudi izobraževanja.

## Sistem nagrajevanja

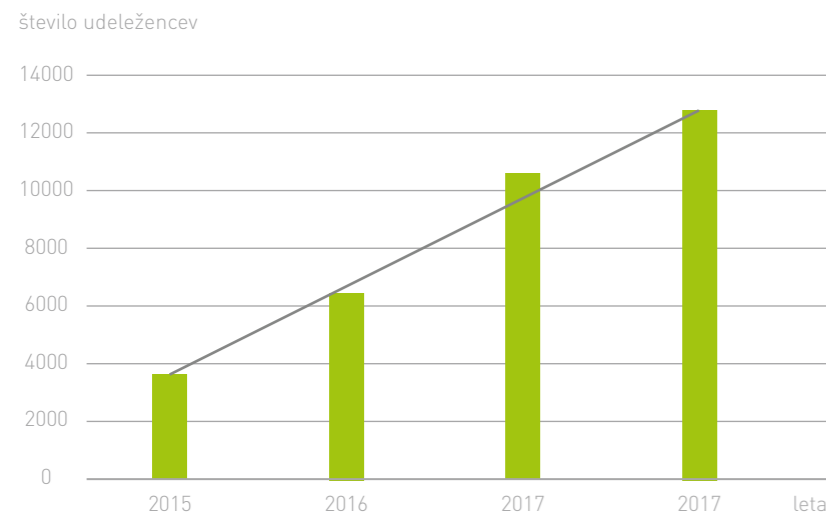
V Novi KBM imamo transparenten sistem nagrajevanja, postavljen na primerni osnovi in nadgrajen z variabilnimi plačili, katerih temeljni namen je nagraditi uspešne. Vsi zaposleni so vključeni v proces »performance management« - proces uresničevanja tako individualnih ciljev kot tudi skupinskega cilja banke ter ciljev organizacijskih enot, pri čemer sta pomembna tako rezultat kot tudi način, kako smo ta rezultat dosegli. Zato je v oceno uspešnosti posameznika vključeno tako doseganje ciljev kot tudi način dela in vedenja, izražen skozi kompetence posameznega sodelavca.



Število udeležencev na izpopolnjevanjih v letu 2018 je več kot štirikrat večje kot v letu 2015.

Z namenom zagotavljanja ustrežne usposobljenosti ter strokovnega in osebnega razvoja zaposlenih si banka prizadeva v izpopolnjevanja in usposabljanja vključiti čim širši krog zaposlenih. Tudi zato smo uvedli e-izpopolnjevanja. V letu 2018 smo v tej obliki izvedli že 10 vsebin. Z e-izpopolnjevanji se je izjemno povečalo število udeležb, saj je bilo v izpopolnjevanje vključenih 98 % zaposlenih. Na e-izpopolnjevanjih smo imeli 7.222 udeležb oz. 56 % vseh udeležb na izpopolnjevanjih. S klasičnimi izpopolnjevanji v učilnicah tega ne bi mogli doseči.

### Število udeležb na izpopolnjevanjih od 2015 do 2018





Zaposleni v prodajnih funkcijah in v upravljanju problematičnih naložb imajo cilje postavljene na mesečnem in kvartalnem nivoju, ostali zaposleni v banki pa na letnem nivoju. Na letnih pogovorih, ki jih izvajamo v mesecu februarju in marcu, zaposleni in njegov vodja ocenita rezultate preteklega obdobja, postavite cilje za tekoče leto in se pogovorita o nadaljnjem razvoju zaposlenega.

Za zaposlene v poslovalnicah je bilo leto 2018 zaznamovano s prenovljenim sistemom nagrajevanja »Sales Incentive Program – SIP«. Namen je bil vzpostaviti pravičen sistem nagrajevanja v poslovalnicah, ki je razumljiv, saj si lahko zaposleni sami izračunajo morebitno finančno nagrado, in ki spodbuja tako individualno kot timsko uspešnost. Prispeval je k povečanju zadovoljstva zaposlenih, večji zagnanosti, vzajemnosti in usmeritvi vodij v bolj razpršeno določanje individualnih ciljev. Ključna prednost novega sistema nagrajevanja je fleksibilnost, ker omogoča nenehne izboljšave in prilagajanje bančnim ciljem. S spremembami se je tako povečeval skupni znesek za izplačilo mesečnih nagrad.

### Odlična uporabniška izkušnja

Odlična uporabniška izkušnja je ključni del naših ambicij, da postanemo najboljša banka v Sloveniji. V letu 2018 smo v okviru programa Client Excellence Program izvedli številne aktivnosti, s katerimi smo spodbudili zaposlene, da so še bolj osredotočeni na stranke in tako dosegajo najboljše rezultate.

Med ključnimi aktivnostmi po posameznih skupinah so bile:

- učimo se drug od drugega (spletna stran za zbiranje idej za izboljšave, fokusne skupine za pridobivanje novih strank in razvoj novih produktov ipd.);
- poslušajmo stranke (anketa o zadovoljstvu strank z reševanjem težav, osebni klici in obiski s strani vodij, fokusne skupine strank ipd.);
- izboljšujemo (rešene so bile številne težave, izvedli smo izboljšave na podlagi dogovorjenih ukrepov, akcijske načrte na podlagi zadovoljstva strank in anket ter različne treninge ipd.);
- merimo (stalne povratne informacije strank so bile zajete z različnimi raziskavami zadovoljstva strank);

- učinkovito komuniciramo (poslali smo več internih okrožnic, izvedli smo veliko različnih intranet kvizov za vse zaposlene, glavne vrednote Nove KBM smo poudarjali preko videoposnetkov Mission Possible idr.).

### Arena prvakov

V 2018 smo začeli s tekmovanjem Forum prvakov, internim programom, ki ustvarja prijazno konkurenco med ekipami zaposlenih v poslovalnicah. Osnovna cilja sta povečati prodajo in hkrati okrepiti odličnost poslovanja s strankami. Merila in pravila internega tekmovanja, ki bo zaključeno v letu 2019, so pregledna in poštena, s čimer tekmovanje predstavlja novost in učinkovit prispevek k uresničevanju strategije banke.



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

### Interni program srečanja z upravo, Preskok in Olimpijada Nove KBM

V banki izvajamo interni program z imenom Preskok (angl. Skips), katerega namen je izboljšanje in okrepitev dialoga med zaposlenimi in vsemi člani uprave neposredno. S temi srečanja banka spodbuja odprto komunikacijo o vsakodnevnih izzivih med operativno in strateško ravni poslovanja v banki.

Ob tem člani uprave banke redno obiskujejo sodelavke in sodelavce na njihovih delovnih mestih tudi v okviru programa Obhodi uprave. V letu 2018 je bilo v oba interna programa vključenih 60 % vseh zaposlenih, program pa se bo nadaljeval tudi v letu 2019. Oba programa sta zasnovana s ciljem izboljšanja notranje komunikacije in premagovanja ovir pri uresničevanju pozitivnih sprememb.

Od leta 2016 banka redno organizira Olimpijado Nove KBM, letno srečanje zaposlenih v Skupini Nove KBM. V letu 2018 se je na srečanju zbralo 1000 sodelavk

in sodelavcev. Glavni cilji dogodka, ki je razdeljen na uradni del, športne in družabne aktivnosti, so predvsem okrepiti zavedanje o strategiji in ključnih vrednotah banke ter spodbujanje timskega delovanja in zavzetosti zaposlenih.

### Športno društvo Nove KBM

V skrbi za zdravje in ustrezen odnos do športa banka podpira tudi delovanje bančnega športnega društva, v katerem se združuje več sto zaposlenih.

### Sodelovanje s sindikati

Glede na dejstvo, da je v letu 2018 v banki potekalo intenzivno kadrovsko prestrukturiranje in hkrati tudi zmanjševanje števila zaposlenih, smo sindikate redno seznanjali o vseh nameranih ukrepih. Sodelovanje s sindikati je dobro, predvsem se trudimo za odprto komunikacijo in izmenjavo strokovnih mnenj.

### Božične dejavnosti za otroke zaposlenih

Banka in sindikat za najmlajše otroke zaposlenih vsako leto v božičnem času pripravita božično predstavo z obdarovanjem. Glede na razpršenost enot banke smo ta dogodek izvedli v treh regijah: v Mariboru, Ljubljani in Novi Gorici.

## 9.2 Stranke

V poslovni strategiji banke je odličnost storitev za stranke osrednjega pomena. Banka se zaveda, da je le odlična uporabniška izkušnja, prilagojena posameznim strankam, osnova za dolgoročen odnos. V letu 2018 smo na tem področju naredili več strateških korakov. Kar nekaj teh smo že omenili v poglavju Odlična uporabniška izkušnja, v nadaljevanju povzemamo še dodatne.

### Preprosta in uporabniku prijazna spletna banka

Banka je končala prvo fazo projekta prenove spletne banke Bank@Net. Uvedli smo SMS žeton (nov varnostni element), ki zagotavlja 2-stopenjsko avtentifikacijo za varno prijavo, uporabo in izvajanje plačil preko spletne in mobilne banke Bank@Net. Tako stranke pri uporabi spletne banke ne uporabljajo več fizičnih generatorjev enkratnih gesel temveč SMS žeton. Aktivirali smo registracijo in aktivacijo spletne banke kar preko spleta. Prav tako si lahko stranke same ponastavijo in odklenejo pozabljeno geslo.

V mobilno banko smo dodali prikaz investicijskih skladov ter upravljanje portfelja investicijskih skladov. Za uporabnike poslovne spletne banke Poslovni Bank@net smo uvedli uporabo aplikacije HID Approve za generiranje enkratnih gesel na pametni napravi.

Število uporabnikov spletne banke se je do konca leta 2018 povzpelo na 153 tisoč.

### On-line sklepanje kreditov

Banka je aprila 2018 uvedla on-line sklepanje potrošniških/gotovinskih kreditov preko spleta in mobilne banke. Prav tako je preko digitalnih kanalov izvajala prodajo ostalih produktov.

### Komunikacijske in marketinške aktivnosti po digitalnih kanalih banke

Vse promocije novih produktov ali programov so komunicirane preko digitalnih kanalov banke, kot so spletna stran, socialna omrežja (Facebook, Instagram ...), bankomati ter LCD zaslone v poslovalnicah. Banka aktivno uporablja možnost pošiljanja SMS sporočil strankam ter e-poštni marketing z namenom pridobivanja novih strank ter informiranja obstoječih komitentov. Stranke smo želeli preusmeriti na spletno stran tudi s kampanjama Kredit Naprej in MasterCard.

### Bankomati

Banka je začela povečevati uporabo bankomatov z razširitvijo mreže bankomatov s partnerskim povezovanjem in tako omogočila strankam brezplačno dvigovanje gotovine po vsej Sloveniji.

### Specializirana bančna okenca

S Pošto Slovenije, ki je za banko strateško pomemben poslovni partner, nadaljujemo konstruktivno sodelovanje in se skupaj približujemo potrebam strank, da lahko te na enem mestu opravijo bančne in poštna storitve. Uvedba specializiranih bančnih okenc je nadgradnja sodelovanja na področju poslovanja s fizičnimi osebami in izkoriščanja enakomerno razvejane mreže

način, da skupaj poiščejo ustrezne rešitve oz. produkte.

Strankam Premium osebnega bančništva ponujamo tudi dodatne ugodnosti in posebna Premium doživetja. Tako jim skozi različne tematske in lifestyle dogodke in ugodnosti zunanjih partnerjev omogočamo dodatne strokovne vsebine in sproščene trenutke, vezane na mreženje, finance, umetnost, kulturo, kulinariko, zdravje, šport, modo in avtomobilizem.



pošt za prodajo bančnih storitev komitentom in nekomitentom banke v lokalnih okoljih. Sodelovanje Nove KBM in Pošte Slovenije je pri strankah dobro sprejeto, zato bomo s tem tudi nadaljevali.

### Premium osebno bančništvo

V letu 2018 smo nadgradili storitev Premium osebnega bančništva. Dodali smo ji platformo upravljanja premoženja (Wealth Management Platform) oz. pripomoček za celovit pregled nad osebnimi financami posameznika. Gre za t. i. 360° finančno svetovanje, ki zajema pripravo in spremljanje osebnega finančnega načrta (naložbe, zavarovanja, pokojnina, krediti). 360° finančno svetovanje omogoča, da osebni bančniki vodijo Premium stranke in jim pomagajo uresničevati njihove cilje na

### Storitve posebej za starejše

Med našimi komitenti je bilo do novembra 2018 več kot 100.000 takšnih s hranilnimi knjižicami. Približno 40 % jih je koristilo osebni račun s knjižico, približno 60 % pa je imelo odprto hranilno vlogo oziroma varčevanje s knjižico. Ker je Nova KBM 5. novembra 2018 hranilne knjižice ukinila, je vsem komitentom storitev brezplačno nadgradila z debetnimi karticami, nov način poslovanja pa bo enostavnejši in omogočal več kot do zdaj.

Zavedamo se, da nekatere stranke pogrešajo vidno stanje na knjižicah, zato smo se odločili, da bodo lahko opravljene transakcije ter stanje na hranilni vlogi pregledale na izpiskih, ki jih bodo lahko brezplačno prejele v katerikoli poslovalnici Nove KBM ali na Pošti Slovenije. S tem

je bil prehod prijaznejši, poslovanje s kartončki v poslovalnicah pa tudi hitrejše. Prav tako smo ob mednarodnem dnevu starejših organizirali izobraževanje v različnih domovih za upokojence na temo, kako poslovati z debetnimi karticami. Naleteli smo na številna vprašanja, a hkrati pozitiven odziv.

### Prenovljen sistem reklamacij

Nov proces reševanja reklamacij, ki smo ga vzpostavili oktobra 2017, poteka v skladu z zastavljenimi cilji. Proces banki omogoča spremljanje vzrokov za težave, povezane z bančnimi storitvami, na osnovi česar banka ustrezno in pravočasno ukrepa ter tako vpliva na izboljšanje zadovoljstva strank (merjeno z NPS). Skrbimo, da so reklamacije pravilno vnesene in rešene v najkrajšem možnem času. V načrtu za leto 2019 imamo nadaljnjo optimizacijo procesa reševanja reklamacij. Skladno s slovensko zakonodajo so banke dolžne strankam odgovoriti v 7 delovnih dneh, Nova KBM pa se strankam odziva v krajšem času.

### Finančno opismenjevanje in svetovanje podjetjem

Banka že vrsto let izvaja svetovalno vlogo, v letu 2018 jo je še poglobila. Obstoječim in novim komitentom je preko sodelovanja z drugimi ustanovami (Slovenski podjetniški sklad, Tovarna podjetmov, IRP – Inštitut za raziskovanje podjetništva) omogočala lažji dostop do informacij in svetovanja ter posledično zagotavljanja nepovratnih virov iz evropskih sredstev in bančnih virov za financiranje njihovih projektov.

### 9.3 Dobavitelji

Zaradi naše velikosti lahko s trajnostnim in družbeno odgovornim upravljanjem odnosov z dobavitelji 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.

Strategija nabave v banki stremi k doseganju učinkovitosti, gospodarnosti ter obvladovanju stroškov, dobaviteljev in pogodb. Sektor centralne nabave in obvladovanja stroškov

je v letu 2018 posodobil proces nabave, definiral nabavne kategorije in aktivno sodeloval pri pripravi plana za 2019. Izvajal je tudi povpraševanja, se pogajal ter poročal o doseženih učinkih. Banka pri tem zasleduje optimizacijo števila dobaviteljev, povečevanje obsega in volumna ter gradnjo partnerskih odnosov. Dobavitelje v sklopu postopka nabave skrbno izbira in tako skrbi, da sklepa razmerja s tistimi, ki so vredni zaupanja in hkrati spoštujejo pravila ravnanja, etične standarde in vrednote banke.

### 9.4 Mediji

Medijska krajina se zadnja leta intenzivno spreminja. Nastajajo novi mediji, nekateri izginjajo, spreminja se vpliv in doseg posameznih medijev, spreminja se način spremljanja medijev oziroma pridobivanja informacij. Raste vpliv družbenih omrežij. V okviru trajnostnega razvoja in družbene odgovornosti je interes banke, da javnost razume njeno vizijo, vlogo v nacionalnem okolju ter strateške cilje. Banka je zato v vse bolj digitaliziranem okolju še več pozornosti namenila izkoriščanju široke palete komunikacijskih kanalov, po katerih lahko celovito, pravočasno in točno obvešča javnost.

Vzpostavili smo nov komunikacijski kanal na družbenih omrežjih ter okrepili aktivnosti na obstoječih. Ob tem še naprej zagotavljamo ustrezno podporo klasičnim medijskim hišam pri zagotavljanju njihove funkcije objektivnega informiranja in izobraževanja javnosti. Nova KBM vzpodbuja pozitivno in strokovno prisotnost banke v javnosti, pomoč pri razumevanju bančnih vsebin ter proaktivno komuniciranje družbeno odgovornih in trajnostno naravnanih tem.

V letu 2018 smo povečali število konferenc za medije, povečali udeležbo predstavnikov banke na konferencah sponzoriranih partnerjev, prav tako pa so člani uprave in direktorji posameznih področij kot govorci sodelovali na več poslovnih in strokovnih posvetih.

Učinkovitost odnosov z zunanjimi javnostmi ugotavljamo z rednim spremljanjem medijskih objav, analiziranjem vsebin ter poglobljenimi analizami, ki temeljijo na kvalitativnem in kvantitativnem vrednotenju objav. V letu 2018 je bilo o Novi KBM skupaj več kot 3500 objav. Število pozitivnih in nevtralnih tem o banki se povečuje.



## 10 Trajnostni odnosi do narave



Del trajnostne zaveze Skupine Nove KBM je tudi naravno okolje. Ker želimo kot storitvena družba nacionalnega pomena ravnati 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.

### 10.1 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.

Banka ima na 9 lokacijah vzpostavljen centralni nadzorni sistem, preko katerega nadzira energetske učinkovitost in ukrepa v primeru odstopanj od nastavljenih parametrov. Leta 2018 smo skupaj porabili 10.050.000 kWh energije, kar je 5 % manj kot leto poprej. Od tega je bilo 6.650.000 kWh

električne energije in 3.400.000 kWh plina oz. toplote za ogrevanje. Od večjih porabnikov električne energije smo v letu 2018 zamenjali hladilne agregate za tehnične sisteme (DATA center RCA), prav tako je bilo zamenjanih še nekaj manjših agregatov in klimatskih naprav. Zaradi teh sprememb pričakujemo določen prihranek pri porabi električne energije.

Banka ima v uporabi 65 vozil. Povprečna starost vozil je 4 leta. V letu 2018 je bilo za potrebe službenih in službeno-zasebnih poti porabljenih 87.200 litrov goriva, od tega 81.550 l dizla in 5.650 litrov bencina. Službena vozila so v povprečju uporabljena 3 dni na teden, medtem ko so vozila v službeno-zasebni rabi uporabljena vsak dan.

### 10.2 Poraba papirja in tiskanje

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

### E-obvestila

E-obvestila so nov bančni projekt za poslovanje brez papirja, ki smo ga začeli decembra 2018. Banka prehaja na brezpapirno in digitalno poslovanje za vsa obvestila strankam po računih, plačilnih karticah, kreditih, depozitih, vzajemnih skladih ter za ostala obvestila. Za zaposlene imamo urejen program nagrajevanja za vsak prekop na brezpapirno poslovanje, prav tako pa banka z vsakim prekopom podarja sredstva v sklad za sajenje dreves v Sloveniji po končanem projektu. Nadaljevali bomo z marketinški aktivnostmi za bolj zeleno Slovenijo skozi celo leto 2019.

### Centralno tiskanje

Z vpeljavo centralnega tiskanja smo v banki dosegli precejšnje prihranke, in sicer:

- pri številu tiskalnikov s 620 na 417,
- pri stroških s 411.000 € na 293.000 €.

Novi tiskalniki so okolju bolj prijazni, 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. Pričeli smo uporabljati tonerje z večjim polnjenjem za 20.000 do 25.000 izpisov na posamezno polnjenje, kar ima za posledico manj odpadkov. S centralnim tiskanjem imamo večji nadzor nad tiskanjem, tako z vidika porabe papirja kakor stroškov.

### 10.3 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. Količinam komunalnih odpadkov ni možno slediti in ugotoviti dejanskih količin, saj se za posamezno lokacijo dodeli velikost posode s strani koncesionarjev. Posode se praznijo ne glede na polnost. Stroški se plačujejo glede na velikost posode in niso vezani na težo odpadkov ali njihov volumen.

### 10.4 Zeleni bančni produkti

#### Zelena obveznica

Zelena obveznica, ki jo je v letu 2017 izdala družba GEN-I Sonce, pri projektu pa sta sodelovali tudi SID banka in posredno kot investitor tudi Nova KBM, je marca 2018 prejela ugledno nagrado mednarodne organizacije Climate Bonds Initiative »Green Bond Pioneer Award«. Gre za ugledno priznanje, namenjeno podjetjem, finančnim institucijam in vladam za dosežke na področju razvoja zelenih obveznic.

Zelena obveznica je prva slovenska zelena obveznica, izdana na mednarodnem trgu, in zapade leta 2024. Skladna je z nezavezujočimi principi (GBP – Green bond principals), ki jih predpisuje ICMA (International Capital Market Association) in v slovenski prostor prinaša nov način iskanja sredstev za projekte, ki spodbujajo proizvodnjo električne energije iz obnovljivih virov, trajnostno upravljanje z odpadki in vodo, energetske učinkovite gradnje nepremičnin ter čistejše prevozne storitve oziroma produkte.

Leta 2018 je banka še naprej podpirala trajnostni razvoj in investirala v zeleno obveznico SID banke, ki je bila prva slovenska zelena obveznica na mednarodnem trgu. Mednarodno priznana družba Sustainability je v celoti potrdila skladnost obveznice z načeli mednarodnega združenja kapitalistov trgov Green Bond. Banka bo še naprej iskala nove naložbene priložnosti na področju trajnostnega razvoja, zelenih tehnologij in okolju prijaznih projektov.

#### Spodbujanje razvoja v okolju

Sodelovanje s SID banko se je nadaljevalo predvsem v smeri zagotavljanja dolgoročnih virov, ki jih je usmerjala v gospodarstvo. Večina virov je bila namenjena razvoju okolju prijaznih podjetij, financiranju konkurenčnosti ter financiranju osnovnih in trajnih obratnih sredstev. Večina sredstev je bila odobrena malim in srednjim podjetjem.



# 11 Družbeno odgovorni projekti

Nova KBM s svojo dolgoletno tradicijo delovanja in vpetosti v širše družbeno okolje kljub spremembi lastništva ostaja aktiven podpornik družbene odgovornosti ter prispeva k višji kakovosti življenja in razvoja tako lokalnega kot nacionalnega okolja.

Sponzorstva in donacije transparentno usmerjamo v tiste projekte, dejavnosti ali aktivnosti, ki podpirajo naše strateške usmeritve in poslovne cilje. Primarni cilji, ki jih zasledujemo, so: partnerski odnos s prejemnikom sponzorstva ali donacije, krepitev blagovne znamke Nove KBM, povezanost z vrednotami in cilji banke ter podpora projektom na področjih športa, kulture, humanitarnosti, izobraževanja, trajnostnega razvoja itd.

Banka s svojo aktivno vlogo podpira projekte, posameznike, neprofitne organizacije, društva, zavode in klube na področju športa, kulture, izobraževanja, zdravstva, humanitarnih projektov ter drugih družbeno koristnih dejavnosti. Sponzorirane projekte nadgrajuje s partnerskim sodelovanjem in spodbujanjem k trajnostno naravnemu delovanju.

V letu 2018 je banka kot sponzor ali donator sodelovala z več kot 50 klubi, institucijami

in podpirala projekte na področju športa, kulture, inovacij, izobraževanja ter strokovnega razvoja in dobrotelnosti.

## 11.1 Šport

Banka je v letu 2018 podprla številne ekipe, posameznike in prireditve v 9 različnih športih: košarka, nogomet, odbojka, rokomet, alpsko smučanje in freestyle, ulica, tek, triatlon in kajak. S podpiranjem športa Nova KBM prispeva k razvoju športnih disciplin v državi ter pomaga ekipam in posameznikom, da dosežejo najboljše rezultate. Hkrati Nova KBM in šport delita enake vrednote in ravnanja, kot so odličnost, vztrajnost, konkurenčnost, timsko delo. S spodbujanjem teh vrednot med zaposlenimi in v okviru sponzorskih programov ter z vključevanjem zaposlenih v sponzorske projekte banka želi okrepiti pripadnost in zavzetost zaposlenih. Ob tem imajo zaposleni tudi priložnost sodelovati v Športnem društvu Nove KBM, kjer lahko poskrbijo za svojo telesno vadbo, zdravje ter druženje s sodelavkami in sodelavci tudi izven delovnega okolja. Športne ekipe zaposlenih v Novi KBM se že tradicionalno uvrščajo med najboljše ekipe na vsakoletnih športnih bančnih igrah.

- **Košarkarska zveza Slovenije (moška reprezentanca - aktualni evropski prvaki)**
- **državni prvaki: Ženski odbojkarški klub Nova KBM Branik (2018), Nogometni klub Maribor (2017)**
- **tekme svetovnega pokala: finale svetovnega pokala v smučarskih poletih v Planici, tekmovanje v alpskem smučanju za ženske – Zlata lisica v Mariboru**
- **Ljubljanski maraton, največja tekaška prireditev v Sloveniji, 80 zaposlenih je sodelovalo v teambuildingu (na fotografiji)**



## 11.2 Kultura

Banka je tradicionalni sponzor Festivala Lent ter nacionalnih gledališč v Mariboru in Novi Gorici, s čimer dragoceno pripeva h kulturnemu razvoju v regijah. Ob tem banka podpira tudi mlade nadarjene glasbenike v Glasbenem društvu Nova ter seniorje v zboru



SNG Maribor, Opera pod zvezdami

## 11.3 Spodbujanje inovacij

Nova KBM posebno pozornost namenja spodbujanju razvoja mladih talentov, kreptivi sodelovanja s fakultetami in premišljenemu uvajanju sodobnih tehnologij v svoje procese.

Banka je tradicionalno generalna pokroviteljica mednarodne konference PODIM in leta 2018 že drugič zapored korporativna partnerica izziva PODIM Challenge. S start-upi želi strateško sodelovati predvsem na področju mobilnih plačil in prenosa sredstev oz. hitrejših, cenejših in bolj priročnih denarnih transakcij. Med pilotnimi inovacijskimi projekti banke so storitve, ki temeljijo na tehnologiji veriženja blokov, brezstično plačevanje ter uporaba podatkov in podatkovne analitike za izboljšanje uporabniške izkušnje spletne in mobilne banke.

Nova KBM je leta 2018 kot partnerica Fakultete za elektrotehniko, računalništvo in informatiko podprla tudi izvedbo zimske šole informatike, projekt, namenjen dodatnemu poglobljanju znanja mladih in prodornih talentov tudi v času brez predavanj. Izbrani

Nove KBM. Dve pomembni prednosti, ki ju partnerstva na kulturnem področju prinašajo banki, sta ustvarjalnost in navdih – to sta vrednoti, ki sta visoko cenjeni tudi v poslovnem okolju.

študentje so v sklopu uvodnih priprav in predavanj pridobili nova znanja iz trenutno najaktualnejše tematike na področju informatike – tehnologije veriženja blokov.

Banka načrtuje ostati partner v inovacijski skupnosti in bo tudi v prihodnje sodelovala s start-upi, še posebej na področju mobilnih plačilnih transakcij in prenosa sredstev, ter razvijala rešitve za hitrejše, ugodnejše in udobnejše denarne transakcije.

## 11.4 Izobraževanje in strokovni razvoj

Vsako leto Nova KBM podpre nekaj kakovostnih strokovnih konferenc in izobraževanja.

Zaposleni v banki se zavedajo svoje odgovornosti, da kot strokovnjaki sodelujejo pri izmenjavi znanj, izkušenj in dobrih praks ter tako prispevajo k izgradnji učinkovitega izobraževalnega okolja in kakovostnih kadrov.

Mnogi bančni delavci in delavke se povezujejo z izobraževalnimi institucijami kot predavatelji in mentorji pri pripravi seminarov, diplomskih ter magistrskih nalog. Sodelujejo tudi v odborih in vodstvih različnih strokovnih organizacij in se aktivno vključujejo v strokovne projekte.

### 11.5 Dobrodelnost

Banka se je tudi leta 2018 pridružila humanitarnim akcijam, dobrodelne aktivnosti pa razvija tudi sama. Finančno je podprla vseslovenski projekt botrstvo za pomoč socialno ogroženim družinam. V skladu z vlogo družbene odgovornosti pa je dodatno podprla dejavnosti Dobrodelnega združenja Koraki za korakce, Zavoda Mirno morje, Društva za zdravje srca in ožilja in druge. Tudi v letu 2018 je denar namesto za nakup poslovnih daril namenila pomoči potrebnim, tako da je podprla projekt Veriga dobrih ljudi, ki ga vodi Zveza prijateljev mladine Ljubljana Moste - Polje.

Koraki za korakce



## 12 Izjava o nefinančnem poslovanju

Uprava Nove KBM d.d. izjavlja, da poročilo o nefinančnem poslovanju 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 na 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.).

#### Uprava Nove KBM d.d.

**Matej Falatov**  
član uprave

**Sabina Župec Kranjc**  
članica uprave

**Jon Locke**  
podpredsednik  
uprave

**John Denhof**  
predsednik  
uprave

Vsebinska politika 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.

# 13 Kazalniki GRI

Tabela kazalnikov v skladu s standardom GRI

KAZALNIK	STRAN
<b>ORGANIZACIJSKI PROFIL</b>	
102-1 Ime organizacije	5
102-2 Dejavnosti	5
102-3 Sedež banke	5
102-4 Lokacije dejavnosti banke	5
102-5 Lastništvo in pravna oblika	5
102-6 Trgi, na katerih organizacija izvaja dejavnosti	5
102-7 Obseg organizacije	6
102-8 Informacije o zaposlenih in drugih delavcih	14
<b>STRATEGIJA</b>	
102-14 Nagovor predsednika uprave	4
102-15 Ključni vplivi, tveganja in priložnosti	9
<b>ETIKA IN INTEGRITETA</b>	
102-16 Vrednote, vizija, poslanstvo	8
102-17 Mehanizmi za reševanje etičnih vprašanj	13
<b>UPRAVLJANJE</b>	
102-18 Upravljalvska struktura	5, 7
102-19 Prenos pooblastil	8
102-20 Odgovornost na izvršni ravni za trajnostni razvoj (ekonomsko, okoljsko in socialno področje)	4, 8
102-21 Posvetovanje z deležniki o ekonomskih, okoljskih in družbenih temah	11, 12
102-22 Sestava najvišjega organa upravljanja	5
102-23 Predsednik najvišjega organa upravljanja	5
102-29 Prepoznavanje in upravljanje ekonomskih, okoljskih in družbenih vplivov	9
102-30 Učinkovitost procesov upravljanja s tveganji	13
102-31 Pregled ekonomskih, okoljskih in družbenih področij/tem	12
102-32 Vloga najvišjega organa upravljanja pri trajnostnem poročanju	4, 9
102-33 Komuniciranje kritičnih pomislekov	10, 11

KAZALNIK	STRAN
<b>VKLJUČEVANJE DELEŽNIKOV</b>	
102-40 Seznam deležniških skupin	10, 11, 12
102-42 Prepoznavanje in izbor deležniških skupin	11
102-43 Pristop k vključevanju deležnikov	11
102-44 Ključne teme in zadržki	11, 12
<b>POROČEVALSKA PRAKSA</b>	
102-47 Seznam bistvenih tem/področij	12
102-50 Poročevalsko obdobje	9
102-51 Datum zadnjega poročila	9
102-52 Cikel poročanja	9
102-53 Kontaktna oseba za vprašanja glede poročila	9, 22
102-54 Poročevalski sklici v skladu s standardi GRI	21
102-55 Kazalo vsebine za GRI	21
103-1 Razlaga bistvenih področij/tem	9, 12
202-1 Delež najvišjega vodstva iz lokalnega (nacionalnega) okolja	5
203-2 Pomembni posredni ekonomski vplivi	18
205-1 Dejavnosti s tveganji, povezanimi s korupcijo	13
205-2 Komuniciranje in usposabljanje o politikah in postopkih za boj proti korupciji	13
<b>MATERIALI</b>	
301-1 Materiali	18
<b>ENERGIJA</b>	
302-1 Raba energije	18
<b>ZAPOSLENI</b>	
401-1 Novozaposleni, fluktuacija	14
401-2 Standardne ugodnosti za zaposlene za nedoločen čas	15-16
403-1 Varstvo in zdravje zaposlenih	15
404-1 Obseg izobraževanja zaposlenih	15
404-2 Programi izobraževanja	15
404-3 Karierni razvoj	15
406-1 Nediskriminacija	15
<b>LOKALNE SKUPNOSTI</b>	
413-1 Odnos z lokalnimi skupnostmi	19-20
<b>MARKETING IN OZNAČEVANJE</b>	
417-1 Informacije o svojih produktih in storitvah za zaščito interesov strank/kupcev	16

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



## 14 Odgovorne osebe za poročanje

Služba skladnosti poslovanja	<b>Simon Tantege</b> , direktor
Sektor za razvoj zaposlenih	<b>Rok Zupančič</b> , direktor
Oddelek centralne nabave in obvladovanja stroškov	<b>Denis Mulalić</b> , p.p.
Oddelek upravljanja z nepremičninami	<b>Rok Zupančič</b> , p.p.
Sektor za upravljanje fizične in informacijske varnosti	<b>Božidar Dajčman</b> , direktor
Oddelek upravljanja operativnega tveganja	<b>Stojan Hostnik</b> , direktor
Center prodajne podpore	<b>Branka Vujanovič</b> , direktorica
Služba za upravljanje zadovoljstva strank	<b>Yasemin Altinyay</b> , svetovalka na področju upravljanj zadovoljstva strank
Sektor korporativnega komuniciranja in strateškega marketinga	<b>Jernej Smisl</b> , direktor
Sektor alternativnih prodajnih kanalov	<b>Mateja Kline</b>
Oddelek digitalnega marketinga	<b>Tolga Rifat Yurteri</b> , direktor

Koordinatorica projekta s področja trajnostnega razvoja: Petra Ravnikar, svetovalka za komuniciranje

Direktorja projekta: Jernej Smisl, direktor Sektorja korporativnega komuniciranja in strateškega marketinga, in Karidia Toure Zagrajšek, direktorica Oddelka za notranje komuniciranje in trajnostni razvoj

Strokovni in vsebinski koncept: Fit media d.o.o.

Fotografije: Mediaspeed, arhiv banke, SNG Maribor

Maribor, marec 2019