

POROČILO O TRAJNOSTNEM RAZVOJU IN DRUŽBENI ODGOVORNOSTI 2020

Skupine Nove KBM
in Nove KBM d.d.

Nova
KBM 

GRADIMO BANKO ZA PRIHODNOST

INFO

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](#)
Facebook: [www.facebook.com/novakbm/](#)
YouTube: [www.youtube.com/user/NovaKBMdd](#)
Instagram: [www.instagram.com/nova.kbm](#)
LinkedIn: [www.linkedin.com/company/nova-kbm-d-d-/](#)
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: [94314527](#)
Številka računa: [01000-0000400014](#)
IBAN: [SI56 0100 0000 0400 014](#)
BIC (SWIFT): [KBMASI2X](#)
BLOOMBERG KODA: [NKBM](#)
LEI: [549300JOGSZ83GTKBZ89](#)
GIIN: [BGX87Q.99999.SL.705](#)

1 2 3 4 5 6 7 8





Biti najboljša banka je naša ambiciozna vizija, ki jo odločno uresničujemo vsak dan. Uresničujemo jo na način, da izpolnjujemo zastavljene strateške cilje, se povezujemo, delujemo skladno in etično, razvijamo pozitivne vrednote in transparentno komuniciramo.

Pri vsem, kar počnemo, si prizadevamo za zaupanje naših ključnih deležnikov.

Pri sprejemanju poslovnih odločitev in v naše ravnanje sistematično vpeljujemo skrb za korporativno upravljanje, okolje in družbo.

Zavedamo se, da je sistematično in uravnoteženo upravljanje teh področij ključ, ki odpira vrata do bolj trajnostnega in boljšega sveta za prihodnje generacije.



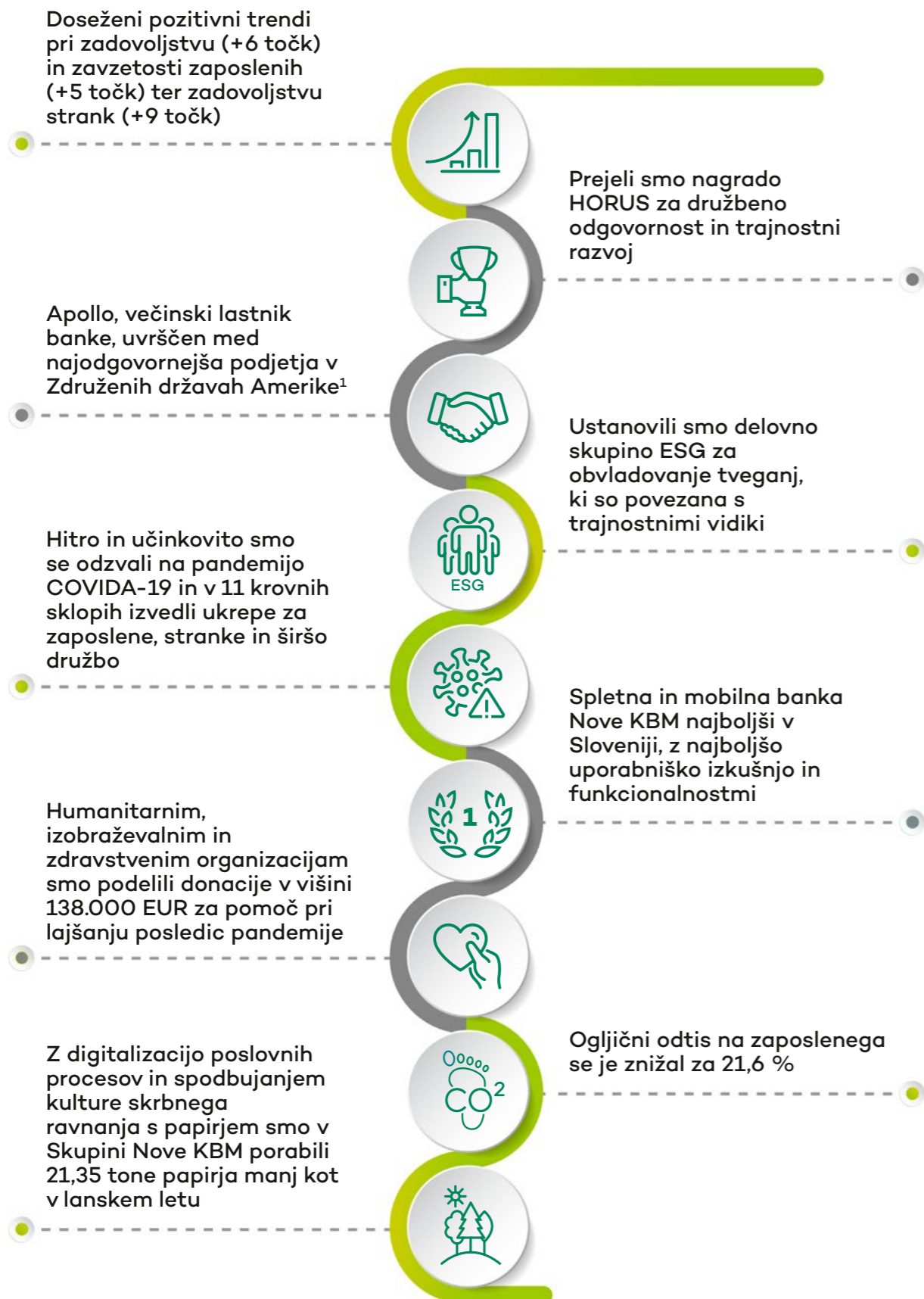
VSEBINA

1. Nagovor predsednika uprave Nove KBM	2
2. Okvir poročanja o trajnostnem razvoju	3
3. Uresničujemo vizijo in strateške usmeritve	3
4. ESG, trajnostni razvoj in družbena odgovornost	4
5. Izzivi in priložnosti za razvoj	7
6. Trajnostni odnosi s ključnimi deležniki	7
7. Korporativno upravljanje	10
7.1 Združeni pri obvladovanju pandemije COVIDA-19	10
7.2 Politike korporativnega upravljanja	11
7.3 Obvladovanje tveganj	11
7.4 Varovanje podatkov in spletna varnost	12
7.5 Ozaveščanje o prevarah	12

8. Trajnostni odnosi do socialnega okolja	12
8.1 Zaposleni	12
8.2 Stranke	16
8.3 Dobavitelji	18
8.4 Mediji	18
8.5 Podpora širšemu družbenemu okolju	18
9. Trajnostni odnos do okolja	21
9.1 Ogljični odtis	21
9.2 Upravljanje z viri energije	21
9.3 Poraba papirja in tiskanje	22
9.4 Financiranje zelenih projektov	23
10. Izjava o nefinančnem poslovanju	23
11. Tabela kazalnikov GRI	24
12. Pregled gibanja ključnih kazalnikov ESG	26
13. Odgovorne osebe za poročanje	27



Najpomembnejši mejniki v 2020



Za strateški in celovit pristop k družbeni odgovornosti in trajnostnemu razvoju, aktivnostim in spremljanju učinkov je **Nova KBM decembra prejela nagrado HORUS 2020 v kategoriji profitnih pravnih oseb**. Pri ocenjevanju za izbor nagrajencev so sodelovali neodvisni strokovnjaki Inštituta za razvoj družbene odgovornosti IRDO.

Nova KBM je prejela unikatno kamnito umetniško delo Marka in Marike Pogačnik, v katerem so izklesani kozmogrami, ki govorijo o kvalitetah ustvarjalnosti, sodelovanja in povezovanja.



¹ 100% lastnik delnic Nove KBM je družba BISER BIDCO S.a r.l., preko katere sta nakup delnic izvedla ameriški upravljavec alternativnih investicijskih skladov Apollo Global Management Inc. in Evropska banka za obnovo in razvoj.

² Podatki za Skupino Nove KBM na dan 31. december 2020.



1. Nagovor predsednika uprave



Pri vožnji s kolesom je treba nenehno ohranjati ravnotežje. Poleg tega se je nujno še uskladiti s kolesom, terenom, vremenom ali razmerami v prometu, da v najkrajšem času varno prispemo na cilj in da je potovanje uspešno. Podobno je v poslu. Uravnoteženost, usklajenost in obvladovanje tveganj so pogoji, da lahko napredujemo.

Premikov in dosežkov je bilo v letu 2020 za Skupino Nove KBM res veliko. Leto je zaznamovala združitev dveh velikih bank v Sloveniji, Nove KBM in Abanke, v še večjo in močnejšo združeno banko. S to združitvijo, največjo v zgodovini slovenskega bančništva, smo dobili nov zalet.

Pripravljeni smo na prihodnost, ko bosta digitalizacija in zelena rast še pomembnejši kot danes. Digitalna preobrazba je zelo močno vpeta v naš poslovni model, zato smo lahko razvili sodobne, brezpapirne in avtomatizirane procese, nadgrajen sistem inovacij in druge izboljšave. Ponosni smo, da naša prizadevanja opazijo tako zaposleni kot naše stranke, saj naše raziskave zadovoljstva nenehno kažejo pozitivne trende. Poleg tega z nagrajeno spletno in mobilno banko strankam ponujamo rešitev z najboljšo uporabniško izkušnjo in največ uporabnimi funkcionalnostmi v Sloveniji.

Ponosni smo, da smo leta 2020 prejeli **nagrado HORUS za družbeno odgovornost in trajnostni razvoj**, ki potrjuje celovitost našega upravljanja tega področja. Hkrati nas spodbuja, da tudi v prihodnje razvijamo trajnostno korporativno upravljanje tako, da s svojimi poslovnimi odločitvami ohranjamo **ravnotežje med ekonomskim, socialnim in okoljskim kapitalom.**

Nova KBM je v Sloveniji sistemska finančna institucija, ki podpira gospodarsko in družbeno okolje ter s tem krepi svoj vpliv na teh področjih. To pa prinaša tudi odgovornost, da ostanemo vzor, ustvarjamo najboljše zglede in gradimo na dolgoročnih učinkih. Zato menimo, da je banka pomemben akter v krogu družbeno odgovornih in trajnostnih gospodarskih subjektov, ki trajnostno rast štejejo za osrednje gibalno razvoja.

S tem smo se zavezali, da bomo pot nadaljevali s še večjimi prizadevanji. Še naprej bomo upoštevali zahteve in priporočila regulatorjev za finančni sektor. Nadgrajujemo notranjo organizacijo in procese, da bi zagotovili dobro, učinkovito in celovito upravljanje ter razkrivanje

podnebnih in okoljskih tveganj. V celoti smo se zavezali tudi k odpravljanju posledic zdravstvene in gospodarske krize brez primere, ki jo je povzročila pandemija koronavirusa.

V tem poročilu o trajnostnem razvoju prikazujemo, **kako sta družbeno odgovornost in trajnostni razvoj prepleteni z vsemi dejavnostmi banke.** Trajnostne kazalnike merimo, spremljamo in upravljam po metodologiji ESG (environment, social, governance), ki jo uporablja tudi naš večinski lastnik, in v skladu z GRI (Global Responsibility Index), mednarodnim poročevalskim standardom.

Prepričani smo, da je uravnoteženo upravljanje, ki upošteva različne deležnike in vidike poslovanja ter uspešno obvladuje tveganja ESG, pot, ki ji moramo slediti. Zavezali smo se, da bomo prispevali h gospodarskemu in družbenemu razvoju ter h gradnji boljšega in **bolj trajnostnega sveta**, za katerega si vsi prizadevamo in ki ga dolgujemo prihodnjim generacijam.

Vsem, ki se nam pridružujejo na tej pomembni poti, se iskreno zahvaljujemo za zaupanje in sodelovanje.

John Denhof
Predsednik uprave Nove KBM



2. Okvir poročanja o trajnostnem razvoju

V trajnostnem poročilu Skupine Nove KBM razkrivamo nefinančne podatke, kako ustvarjamo dodano vrednost za naše deležnike. Razkrivanje temelji na zahtevah o razkritjih, ki jih navaja 70.c člen Zakona o gospodarskih družbah, vseh ključnih strateških aktih banke ter Politiki družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja. Okvir tega poročanja določata **dva poročevalska modela**:

- Prvi je **mednarodni poročevalski model GRI**, na katerega smo se oprli pri določanju vsebin poročila in obsega najširše teme, ki so relevantne za širok nabor deležnikov. Poročilo je pripravljeno na osnovni ravni poročanja (standard 2016).
- Drugi je **poročanje ESG**, ki deležnikom razkriva kazalnike uspešnosti z okoljskega, socialnega in upravljaljskega vidika. Istočasno pa poročanje ESG postaja uporabno orodje za izboljšave na področju okoljske in energetske učinkovitosti, zavzetosti zaposlenih ter učinkovitosti korporativnega upravljanja. Kazalnike GRI in ESG razkrivamo v tabelah na koncu poročila.

Banka ob tem sledi tudi **smernicam Evropske komisije glede nefinančnega poročanja** iz 2020. Poročanje je jasno in transparentno ter vsebuje dosegljive in bistvene podatke. Kriteriji, ki vplivajo na oblikovanje vsebine, so:

- bistvenost glede na dejavnost
- vključenost deležnikov
- trajnostni kontekst

Izmerili smo bistvena interesna področja, predstavljena v prenovljeni matriki bistvenosti, ki jih razvrščamo še po okoljskem in socialnem vidiku ter korporativnem upravljanju.

Trajnostno poročilo, ki ga Skupina Nove KBM objavi vsako leto, je četrto

zapovrstjo. Objavljeno je kot samostojno poročilo in se pri razkrivanju vsebin kazalnikov sklicuje tudi na Letno poročilo Skupine Nove KBM.

Poročilo je osredotočeno na banko Nova KBM, ki je z 1903 zaposlenimi (na dan 31. 12. 2020) prevladujoča družba Skupine Nove KBM. Obsega združene vsebine za Novo KBM in nekdanjo Abanko, ki je 5. februarja 2020 prešla v 100% last Nove KBM, 1. septembra 2020 pa sta se banki pravno združili. Predstavljeni podatki v poročilu obsegajo podatke obeh bank po pravni združitvi, razen v posameznih primerih, ko je to drugače opredeljeno. Poleg združenih bank k trajnostnemu poročanju dodajamo še razpoložljive podatke za družbo Summit Leasing Slovenija³, ki je s 162 zaposlenimi del Skupine Nove KBM. V tej družbi se modeli upravljanja trajnosti in družbene odgovornosti postopoma uvajajo na osnovi smernic matične banke.

Nova KBM na področju družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja sodeluje tudi z obema lastnikoma. Večinski lastnik, nekateri investicijski skladi, ki upravljajo podružnice Apollo Global Managementa, Inc. (Apollo), nudi svojim družbam, med njimi tudi Novi KBM, izobraževanje in podporo pri izboljševanju poročevalskih praks v obliki webinarjev in konferenc ter nudi širok nabor najboljših trajnostnih praks, ki jih lahko vgrajujemo v poslovanje. Ob tem večinski lastnik tudi skrbi za enotno metodologijo poročanje ESG vseh svojih družb. Skladno s tem Nova KBM enkrat letno pripravi poročilo tudi za svojega večinskega lastnika. Evropska banka za obnovo in razvoj (EBRD) je soinvestitor podrejene obveznice, ki jo je v letu 2019 izdala Nova KBM in je usmerjena tudi v financiranje zelenih projektov. Nova KBM o aktivnostih na področju trajnostnega razvoja poroča tudi EBRD.

Revija Newsweek in podjetje za tržne podatke Statista sta večinskega

lastnika banke uvrstila na seznam najodgovornejših ameriških podjetij za leto 2020. Podjetja so bila izbrana na podlagi svojih javno dostopnih poročil ESG in neodvisne raziskave, ki je zajela več kot 7500 prebivalcev ZDA. Med 400 najodgovornejšimi podjetji se je Apollo uvrstil na 194. mesto.



Apollo, večinski lastnik banke na seznamu najodgovornejših ameriških podjetij.

3. Uresničujemo vizijo in strateške usmeritve

»**Biti najboljša banka v Sloveniji**« je vizija, ki se s trajnostno preobrazbo odločno uresničuje.

To potrjujejo poslovni rezultati, številni dosežki s področja digitalizacije, predvsem pa največja bančna združitev v zgodovini Slovenije, ki je v začetku septembra 2020 združila dve veliki banki, Novo KBM in Abanko, v še večjo in močnejšo Novo KBM. Ob združitvi bank so zaposleni Nove KBM in Abanke sooblikovali skupne pozitivne vrednote, ki gradijo močno korporativno kulturo še večje in močnejše Nove KBM. Odražajo se skozi vedenja, dejanja, odločitve in dobre prakse.

Odgovorni osebi poročanja o trajnostnem razvoju sta **Jure Bračko**, direktor Sektorja marketinga in komuniciranja, ter **Karidia Toure Zagrajšek**, strokovna sodelavka – specialistka iz Oddelka korporativnega komuniciranja, ki je odgovorna za koordinacijo in pripravo trajnostnega poročila. V zvezi s poročilom nas zainteresirane javnosti lahko kontaktirajo preko elektronskega naslova pr@nkbm.si

Več družbeni odgovornosti in trajnostnem razvoju v Novi KBM: <https://www.nkbm.si/druzbeno-odgovornost>

Strateški stebri Nove KBM se vpenjajo in povezujejo tudi s strateškimi cilji Skupine Nove KBM. Sledimo Politiki družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja in se naslanjamo na identificirane **strateške trajnostne cilje Združenih narodov**. Ta organizacija je leta 2015 zastavila 17 globalnih trajnostnih ciljev, da bi skoznje preobrazili družbo na način, da bi zmanjševali lakoto, revščino, bolje poskrbeli za človekove pravice in odgovorno potrošnjo, se bolj odločno borili proti klimatskim spremembam itn.

³ Naziv Summit Leasing Slovenija d.o.o. se v letnem poročilu uporablja tudi kot Summit Leasing Slovenija ali SLS.



Tabela 1: Pregled vizije, strateških stebrov, vrednot glede na okvir globalnih ciljev ter ESG

VIZIJA	BITI NAJBOLJŠA BANKA V SLOVENIJI				
STRATEŠKI STEBRI	rast in dobičkonosnost	odličnost v poslovanju s strankami	učinkovito upravljanje tveganj in zagotavljanje skladnosti	operativna učinkovitost	organizacijska kultura in razvoj zaposlenih
STRATEŠKI TRAJNOSTNI CILJI ZDRUŽENIH NARODOV					
ESG*	S	G, S	G	E, G	S
VREDNOTE	 USMERJENOST K CILJEM	 ODLIČNOST DO STRANK	 TRANSPARENTNOST IN ISKRENOST	 UČINKOVITOST IN INOVATIVNOST	 POVEZOVANJE NAJBOLJŠIH LJUDI
VEDENJA IN DEJANJA	Delo opravimo po najboljših močeh, za svoja dejanja pa prevzemamo odgovornost.	Aktivno si prizadevamo za razumevanje potreb strank.	Smo pošteni in takšno delovanje pričakujemo tudi od naših partnerjev.	Nenehno iščemo načine za izboljšanje procesov in poslovanja z inovativnostjo ter naprednim razmišljanjem.	Zaposlenim ponujamo oprijemljive možnosti kariernega in poklicnega razvoja.

*Tabela pri posameznem strateškem stebru navaja tisti vidik ESG, ki se skozi opazovani steber najbolj uresničuje: E (okoljski vidik), S (socialni vidik), G (korporativno upravljanje)

V 2020 smo v Skupini Nove KBM izvajali številne aktivnosti, ki so sledile zlasti 5 globalnim trajnostnim ciljem Združenih narodov iz Agende 2030. Tabela 2 prikazuje izbrane trajnostne cilje, ki se najtesneje povezujejo s trajnostnimi

smernicami Skupine Nove KBM in predstavljajo področja, kjer lahko v največji meri prispevamo k povečevanju pozitivnih in zmanjševanju negativnih vplivov.

Tabela 2: Aktivnosti Nove KBM v luči trajnostnih ciljev Agende 2030

TRAJNOSTNI CILJI	KAKO PRISPEVAMO DODANO VREDNOST?
3 ZDRAVJE IN DOBRO POČUTJE	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Z razvojem sodobnih bančnih storitev se osredotočamo na izboljševanje kvalitete življenja ter skrbi za zdravje. ✓ Med zaposlenimi promoviramo aktivno ohranjanje fizičnega in duševnega zdravja ter zmanjševanja stresa.
4 KAKOVOSTNO IZOBRAŽEVANJE	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vlagamo v razvoj in znanje zaposlenih ter si prizadevamo za kakovostno raven usposobljenosti. ✓ Povezujemo se s šolami in fakultetami za kakovostno in praktično usposabljanje in izobraževanje.
8 DOSTOJNO DELO IN GOSPODARSKA RAST	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Z bančno in lizniško dejavnostjo podpiramo podjetništvo in ustvarjanje novih delovnih mest, ki prispevajo k trajnostni rasti. ✓ Podpiramo enake možnosti in meritokratske vrednote, kjer je doseganje nagrade rezultat truda, zavzetosti in sposobnosti.
12 ODGOVORNA PROIZVODNJA IN PORABA	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ozaveščamo kreditorejmalce in investitorje, da bolje spoznajo svoje potrebe in finančne sposobnosti ter profil tveganosti. ✓ Prizadevamo si omiliti negativne vplive na okolje s trajnostnim upravljanjem porabe energije, naravnih virov in z zmanjševanjem ogljičnega odtisa.
13 PODNEBNI UKREPI	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pomagamo financirati energetske učinkovite in zelene projekte za doseganje večje energetske učinkovitosti in prehoda k nizkoogljičnemu gospodarstvu. ✓ Izdajamo obveznice za financiranje projektov, ki prispevajo k uresničitvi trajnostnih razvojnih ciljev.

4. ESG, trajnostni razvoj in družbena odgovornost

Zaradi podnebnih sprememb, degradacije okolja ter drugih trajnostnih tem se kot družba soočamo z izzivi, ki širijo razpore tveganj. Prizadevanja in odločni ukrepi so nujno potrebni in **Nova KBM kot sistemsko pomembna banka pri tem prevzema svojo vlogo.**

Skupina Nove KBM je z združitvijo Nove KBM in Abanke v letu 2020 postala še večji in pomembnejši igravec na slovenskem bančnem trgu, ki se v zadnjih letih močno konsolidira. Z

rastočim tržnim deležem in vplivom narašča istočasno naša odgovornost, da ustvarjamo najboljše zglede, v odločanje pa integriramo skrb za ekonomske učinke, okolje in družbo.

V Skupini Nove KBM smo v zadnjih letih aktivno spremljali razvoj na področju trajnostnega razvoja ter v poslovanje vključevali določene trajnostne in družbeno odgovorne aktivnosti, ki so postale pomemben del naše poslovne in organizacijske kulture. V 2020 smo pričeli



s pripravami za sistematično nadgradnjo naših prizadevanj in prilagoditev poslovnega modela novim razmeram, pričakovanjem, priporočilom in regulatornim zahtevam. S tem namenom je **Skupina Nove KBM v novembru 2020 vzpostavila posebno delovno skupino za ESG**. Skupina združuje predstavnike vseh ključnih delovnih področij v banki, njen namen pa je zlasti zagotoviti uskladitev poslovanja z regulatornimi zahtevami, ki stopajo v veljavo od leta 2021 naprej. Hkrati delovna skupina deluje v smeri nadgradnje sistema upravljanja ESG kazalnikov in poročanja o tveganjih, svojih aktivnostih in vplivih, ki so povezane z okoljskimi, družbenimi in upravljavskimi vidiki, ter o tem obvešča in ozavešča zaposlene, stranke in druge ključne deležnike.



Ustanovili smo delovno skupino za ESG.

Prehod upravljanja družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja k celovitemu okvirju ESG vidimo kot nujno in odgovorno preobrazbo našega poslovnega modela. Verjamemo, da bo ta preobrazba dokazovala

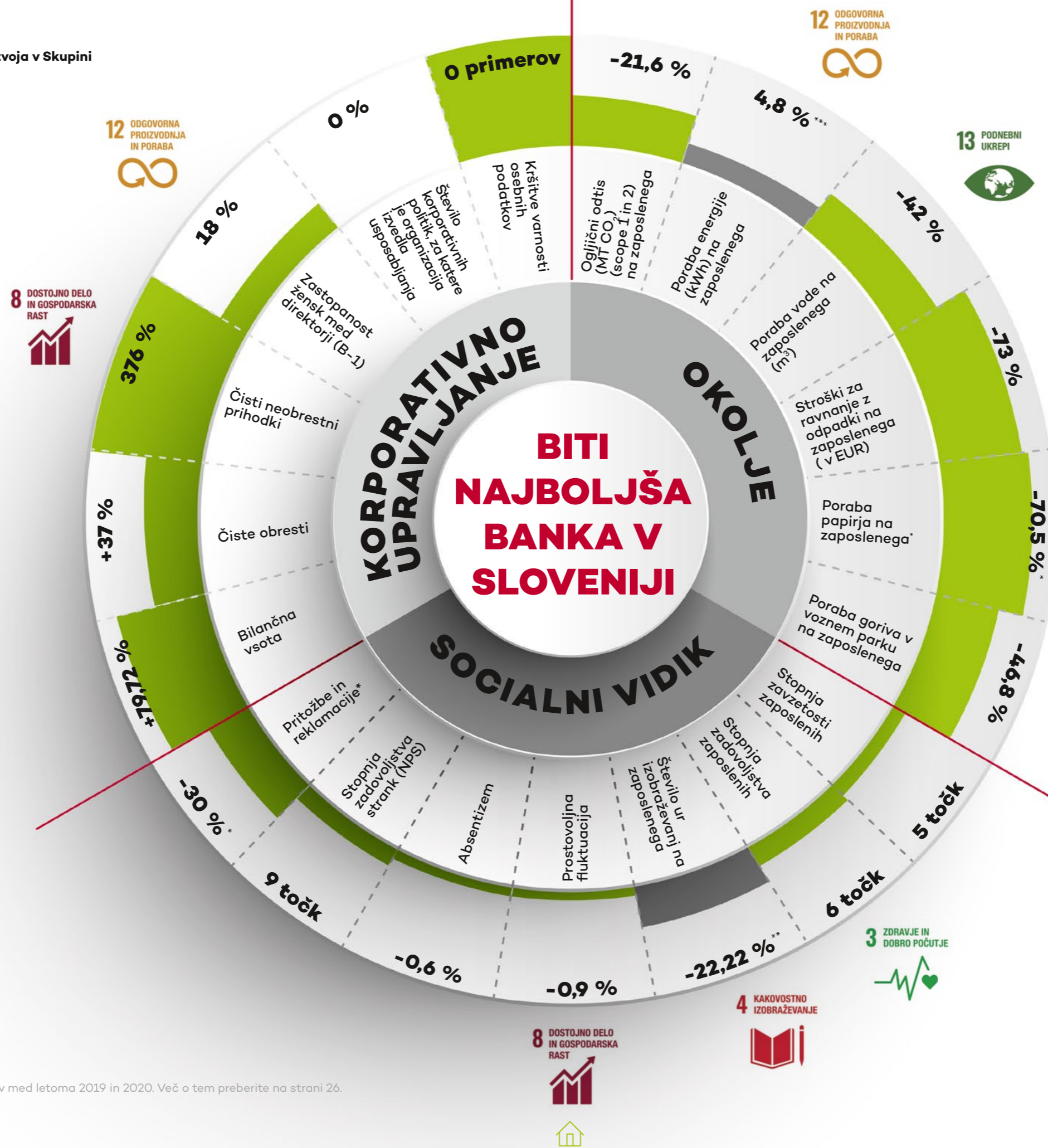
našo odgovornost in sposobnost še učinkovitejšega upravljanja ESG vidikov. Zagotovljali bomo regulatorno skladnost, si prizadevali vzpostavljati etične standarde ter nacionalne in mednarodne norme, medtem ko bomo poslovne interese zadovoljevali v večdeležniškem dialogu, ki zagotavlja širšo družbeno blaginjo in ohranjanje naravnega okolja.

Banka s politiko družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja zasleduje naslednje cilje, s katerimi dosega sinergijske učinke:

- krepitev zaupanja do banke
- trajnostna skrb za razvoj zaposlenih
- prevzemanje odgovornosti in obvladovanje tveganj
- dolgoročno korektni in konsistentni odnosi z deležniki
- hitro in inovativno prepoznavanje priložnosti trajnostnega razvoja
- povečana učinkovitost ravnanja z viri, ki zmanjšujejo stroške in okoljski odtis
- transparentno in verodostojno komuniciranje o ESG vidikih, družbeni odgovornosti in trajnostnem razvoju



Graf 1: Uresničevanje trajnostnega razvoja v Skupini Nove KBM s kazalniki ESG



* Podatek se zaradi zagotavljanje primerljivosti nanaša samo na bivšo Novo KBM.

** V času epidemije se je spremenil nabor izobraževanj zunanjih institucij, ki se jih običajno udeležijo zaposleni v Novi KBM. Izobraževanja z osebno udeležbo so bila zaradi preventivnih ukrepov na ravni države močno okrnjena in v določenih obdobjih tudi odpovedana. Rezultat tega je bilo nižje število izvedenih izobraževanj in krajši čas posamičnih izobraževanj, hkrati pa so se ponudniki izobraževanj postopoma prilagodili in izobraževanja preselili v spletno okolje. Število online zobraževanj, tako internih kot eksternih, je v letu 2020 tako bistveno poraslo. Kljub zmanjšanju skupnega števila ur, število izobraževanj na zaposlenega ostaja visoko.

*** Skupna poraba energije na zaposlenega se je povečala za 4,8%. Še naprej bomo iskali načine za zmanjševanje porabe z ukrepi, kot sta racionalizacija poslovnih prostorov in spodbujanje kulture za skrbno in učinkovito rabo energije.

pozitiven trend
negativen trend

5. Izzivi in priložnosti za razvoj

Izzive, ki jih prinašajo ESG, družbena odgovornost in trajnostni razvoj, vidimo kot priložnost za rast in razvoj Nove KBM. Dodatno nam služijo za identifikacijo področij, ki bodo v prihodnje zahtevala **izboljšave pri upravljanju tveganj in razkrivanju podatkov, ki so povezani z ESG vidiki**.

Na poslovanje Skupine Nove KBM ne vplivajo le gospodarske razmere in finančni trgi, ampak tudi regulatorne zahteve in pričakovanja, ki jih imajo deležniki glede ravnanja banke. Ta so se v zadnjem času spreminjala in krepila, predvsem na področju vloge bank, da se bolj odločno borimo proti finančnemu kriminalu, pranju denarja in tudi podnebnim spremembam.

Pandemija bolezni COVID-19 je še dodatno pospešila iskanje ustreznih trajnostnih rešitev za našo družbo in gospodarstvo. Nova direktiva PSD2 in zagon digitalizacije v času epidemije pa sta še dodatno okrepila potrebo po

kibernetski varnosti in zagotavljanju varnosti v digitalnem bančništvu. Cilj Nove KBM je **biti del rešitve** in odigrati eno od ključnih vlog pri okrevanju gospodarstva po epidemiji, in sicer na trajnosten in odgovoren način.

Prepričani smo, da razvoj upravljanja ESG vidikov, družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja na dolgi rok prinaša banki štiri ključne prednosti:

1. krepitev zavzetosti zaposlenih
2. upravljanje širokega razpona tveganj, tudi s področja trajnostnosti
3. varnost in krepitev družbeno odgovornega investiranja
4. krepitev ugleda banke

6. Trajnostni odnosi s ključnimi deležniki

Kultura transparentnosti in odprtega dialoga s ključnimi deležniki je ključno orodje za doseganje rasti in razvoja Skupine Nove KBM. Zavedamo se, da je za doseganje dolgoročnega razvoja in uspešnosti ključno vključevanje naših strateških deležnikov:

1. zaposleni, vključno s sindikati
2. delničarja/lastnika
3. regulatorji
4. stranke
5. dobavitelji
6. strokovne javnosti
7. mediji
8. lokalna skupnost



Tabela 3: Pregled deležnikov po vrstah dialoga in prevladujočih pričakovanjih

STRATEŠKI DELEŽNIKI	PREVLADUJOČA PRIČAKOVANJA	NAJPOGOSTEJŠA KOMUNIKACIJSKA ORODJA/VRSTA DIALOGA
ZAPOSLENI	Izobraževanja, razvoj in priložnosti napredovanja Odprto, sodelovalno in zdravo delovno okolje Dobri odnosi	Raziskava o zadovoljstvu in zavzetosti Letni razgovori in določanje ciljev Intranet, okrožnice in interni časopis Srečanja zaposlenih s člani uprave Kolegiji direktorjev in vodij z upravo Športni, družabni in motivacijski dogodki za zaposlene Video okrožnice in video zgodbe Individualni razgovori in sestanki Interna tekmovanja in nagradni programi
SINDIKATI	Odprta komunikacija Priložnost za pogajanja Zastopanje pravic zaposlenih	Sestanki za usklajevanja in pogajanja Internetni/intranetni kotiček Osebni razgovori
DELNIČARJA/LASTNIKA	Stabilni finančni donos in doseganje poslovnega uspeha Dobro upravljanje s tveganji Odlično korporativno upravljanje Razkritja o ESG kazalnikih	Seje nadzornega sveta in komisij Poročila o poslovanju Razgovori in sestanki Večji interni dogodki, ki se jih udeležujejo predstavniki lastnika
REGULATORJI	Skladnost z zakoni in regulativo Transparentnost	Obveščanje in redno poročanje Razgovori in sestanki (osebno in preko sodobnih digitalnih medijev) Letni pregledi poslovanja Poročila o poslovanju Spletna stran
STRANKE	Odlična uporabniška izkušnja Dostop do varnih bančnih storitev za vse Zaupnost poslovnega odnosa Pomoč pri razumevanju produktov in finančno opismenjevanje	Sestanki s strankami in obiski poslovnih strank na njihovem sedežu Individualni pogovori strank z osebjem in predstavniki banke Spletna stran Kontaktni center Družbena omrežja banke Ankete, fokusne skupine Raziskava zadovoljstva s produkti in storitvami Strokovna srečanja in dogodki za mreženje
DOBAVITELJI	Korektno poslovno sodelovanje	Razgovori in sestanki Standardni načini komuniciranja v nabavnem postopku in pogajanjih Spletna stran

STRATEŠKI DELEŽNIKI	PREVLADUJOČA PRIČAKOVANJA	NAJPOGOSTEJŠA KOMUNIKACIJSKA ORODJA/VRSTA DIALOGA
STROKOVNE JAVNOSTI	Sodelovanje in podpora banke pri ključnih temah in razvoju na bistvenih strokovnih področjih	Spletna stran Družbena omrežja banke Okrogle mize Strokovne konference in delavnice Letno poročilo Trajnostno poročilo
MEDIJI	Verodostojnost informacij o banki Odprta in transparentna komunikacija	Sporočila za javnost Novinarske konference, briefingi in redno komuniciranje z novinarji Intervjuji Medijsko središče na spletni strani, družbena omrežja
LOKALNA SKUPNOST	Investiranje v družbeni razvoj Skrb za naravno okolje Etičnost in integriteta	Dogodki in sporočila za javnost Donacije Trajnostno poročilo Korporativno prostovoljstvo

Celovit pristop k vključevanju deležnikov, ki ga opredeljuje kontinuiran dialog z različnimi deležniškimi skupinami, je pomemben vidik ohranjanja trajnostnega konteksta. Omogoča nam refleksijo doseženega in soustvarja nove, izboljšane

trajnostne poti. Raziskave, aktivno poslušanje ter odzivanje na stališča in mnenja je ključnega pomena za nenehne izboljšave, ki ne nastajajo samo znotraj banke, temveč tudi zunaj nje, med zainteresiranimi deležniki.

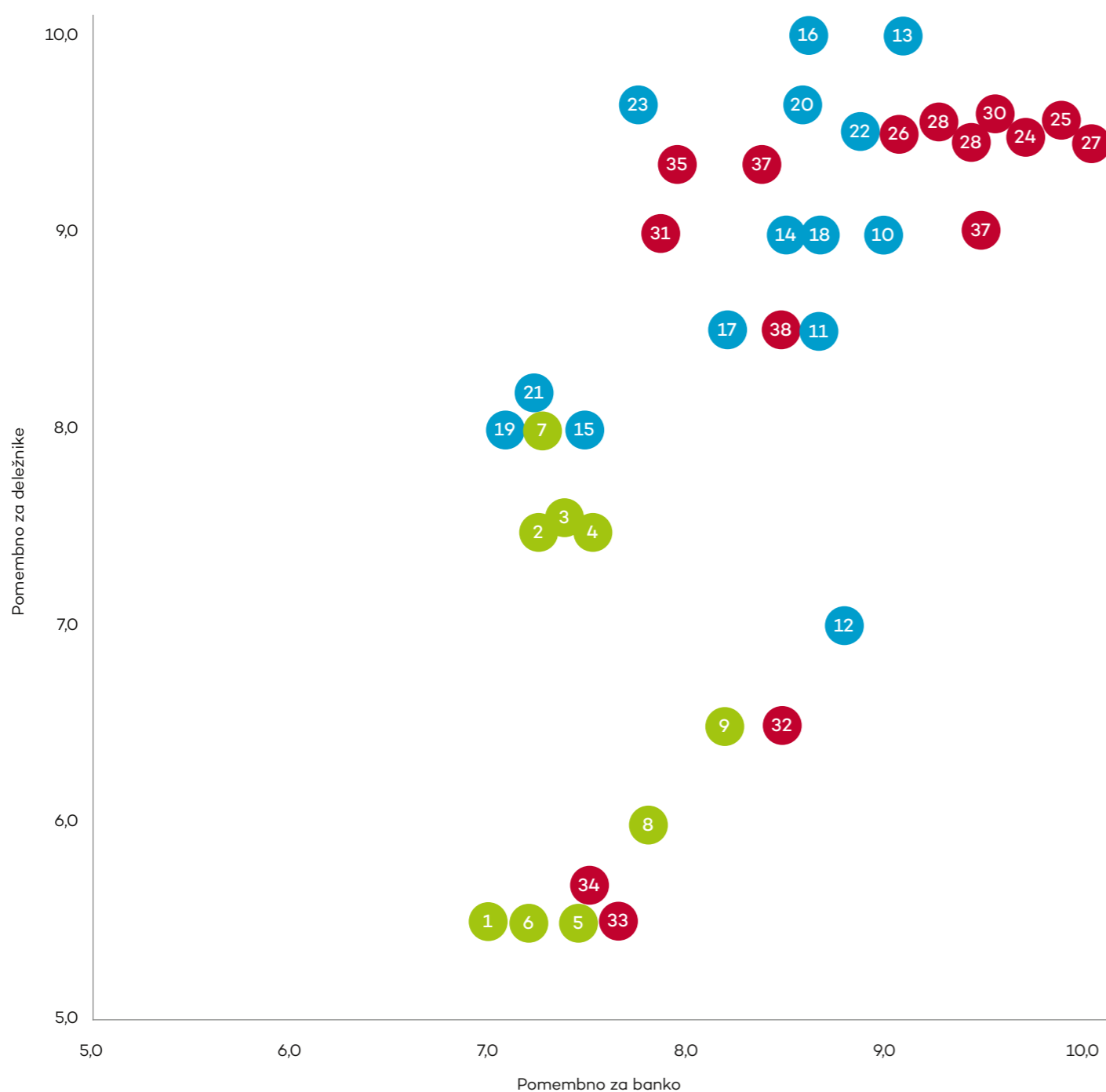


Matrika bistvenosti

Matrika bistvenosti je orodje, s katerim banka meri, prepoznava in upravlja s tveganji, priložnostmi in izzivi, ki jih prinašajo odnosi s strateškimi deležniki. Bistvene dejavnike, ki so osrednje gibalno razvoja, smo prenovili in jih določili skupaj s skupinami deležnikov. Ti slikajo

širše razumevanje banke, ki se zaveda trajnostnega vpliva. Za doseganje večje preglednosti smo bistvene dejavnike razvrstili v tri kategorije, ki opredeljujejo okoljski, ekonomski in upravljavski ter socialni vidik trajnostnega razvoja.

Graf 2: Matrika bistvenosti



Legenda:

OKOLJE	
1	ogljčni odtis (izpusti CO ₂ v tonah)
2	učinkovita raba virov energije (elektrika, voda, gorivo)
3	ravnanje z odpadki
4	raba papirja
5	klimatske spremembe in okoljski vpliv finančnih storitev
6	odpadna računalniška oprema
7	trajnostna mobilnost
8	odgovorno investiranje (v VP)
9	zeleno financiranje (kredit, obveznice)
SOCIALNI VIDIKI	
10	digitalizacija bančnih storitev
11	odgovorno kreditiranje
12	zadovoljstvo in zavzetost strank
13	zadovoljstvo in zavzetost zaposlenih
14	organizacijska kultura
15	finančno opismenjevanje
16	zdravje in varnost pri delu
17	ravnovesje poklicnega in zasebnega življenja
18	transparentnost v ponudbi storitev in produktov
19	dostop do financiranja za ranljivejše skupine (mladi, starejši)
20	odličnost v poslovanju s strankami
21	digitalna pismenost za ranljive skupine (npr. starejši)
22	razvoj zaposlenih
23	spozorstva in donacije v lokalnem okolju

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	
24	spletna varnost
25	varovanje osebnih podatkov
26	finančna odpornost
27	zakonodajna skladnost
28	upravljanje tveganj
29	etika in integriteta
30	preprečevanje korupcije (protikorupcijska politika)
31	enakost spolov
32	ugled delodajalca (blagovna znamka delodajalca)
33	ocenjevanje dobaviteljev po ESG (okoljskih, socialnih in upravljalških vidikih)
34	procesna učinkovitost
35	inovativnost
36	preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma
37	pridobivanje talentov
38	kapitalska ustreznost



7. Korporativno upravljanje

7.1 Združeni pri obvladovanju pandemije COVIDA-19

Pandemija je marca 2020 globoko zarezala v gospodarske dejavnosti in način življenja, kot smo ga bili vajeni. V Novi KBM je takoj po razglasitvi epidemije v Sloveniji začel delovati krizni odbor. Sestajal se je na dnevni

Zaradi obsežnih aktivnosti na področju digitalizacije poslovanja v preteklih letih se je Skupina Nove KBM na krizne razmere dobro in hitro odzivala. Dokaz za to so bili tudi ključni projekti, ki niso utrpeli zamud pri doseganju planiranih rokov. Zaposleni v banki se zavedajo pomembnosti uvedenih ukrepov proti širjenju nalezljive bolezni COVID-19 in jih spoštujejo. V preglednici izpostavljam ključne ukrepe, ki so nastali kot odziv na krizne razmere.

Skupina Nove KBM je imela Načrt odziva na incident in krizo vzpostavljen že pred pandemijo COVIDA-19, v 2020 ga je strukturno prenovila in optimirala. Namen načrta je hitro in učinkovito odzivanje na vsakršne krize in incidente. Načrt med drugim opredeljuje vodenje, obveščanje, eskalacijo in poročanje. V primeru razglasitve krize upravljanje prevzame krizni odbor in ukrepanje se izvaja v skladu z internimi akti na tem področju⁴ ter s Poslovníkom kriznega odbora.

Skupina Nove KBM krovno opredeljuje obvladovanje krize v okviru svoje Politike neprekinjenega poslovanja, ki izhaja iz standarda ISO 22301. Skladno s politiko ima banka vzpostavljeno strukturo odziva (krizni odbor) s sistemom obveščanja, načrt odziva na krizo ter specifične načrte odziva, ki jih banka redno vzdržuje in testira skladno s programom testiranja.

in kasneje tedenski ravni in skrbel za uvajanje internih pravil, protokolov ter implementacijo preventivnih ukrepov, s katerimi smo se aktivno odzivali na omejevanje epidemije. Krizni odbor se redno sestaja od marca 2020 naprej in z aktivnostmi nadaljuje tudi v 2021. Aktivnosti so se usklajeno izvajale v vseh družbah Skupine Nove KBM.



Krizni odbor je skrbel za hitro odzivanje na krizne razmere, povezane z epidemijo.



Zaradi obsežnih aktivnosti na področju digitalizacije poslovanja v preteklih letih se je Skupina Nove KBM na krizne razmere dobro in hitro odzivala.

Tabela 4: Ukrepi za obvladovanje epidemije koronavirusne bolezni

UKREPI V EPIDEMIJI	DELEŽNIKI				OPIS
	Z	S	LS	NO	
Zaščitni in preventivni ukrepi: higiena rok, uporaba zaščitnih mask, socialna distanca, prezračevanje, zaščitne pregrade v poslovalnicah, razkuževanje vozil in prostorov	■	■			V 2020 vzpostavljeni ukrepi ob začetku pandemije se nadaljujejo v 2021, skladno s priporočili in navodili pristojnih institucij.
Prilagoditev organizacije dela za zmanjšanje tveganja okužb in zagotavljanje kontinuitete dela	■	■			Vzpostavljeno je bilo delo od doma, kje narava dela to omogoča, sestanki in izobraževanja na daljavo. V podpornih službah Nove KBM so ekipe delale izmenično, v SLS so vzpostavili t.i. COVID-19 cone, kjer so delo opravljale mešane ekipe zaposlenih iz različnih organizacijskih enot.
Priprava novega internega akta o varnem delu na daljavo in vzpostavitev ustreznih informacijskih povezav za delo na daljavo	■				Delo na daljavo je opravljalo 1148 zaposlenih.
Nadgradnja internega akta Izjava o varnosti z oceno tveganja	■				Dopolnitev internega akta banke, v katerem je banka na novo ocenila tveganja z vidika varnosti in zdravja pri delu, povezana z epidemijo, in opredelila primerne ukrepe.
Prilagajanje delovnega časa poslovalnic oz. zaprtja v skladu z medbančnimi dogovori znotraj Združenja bank Slovenije	■				V času pandemije je bilo le za krajši čas, ko so bili ukrepi najostrejši in v času razkuževanja prostora po pojavu suma na okužbo, zaprtih 55 poslovalnic in 11 specializiranih bančnih okenc. Banka je preko odprtih poslovalnic in digitalnih poti ves čas epidemije zagotavljala dostop do vseh storitev.
Ustrezna organizacija dela za zaposlene s kroničnimi boleznimi	■				Zaposlenim s kroničnimi boleznimi smo omogočili delo od doma.
Uvedba zaupnega protokola ob primeru suma na okužbo s koronavirusom	■				V te namene je bil vzpostavljen poseben e-naslov za obveščanje, do katerega dostopajo le pooblaščen osebe. Skozi ves postopek je zagotovljena zaupnost obravnave.
Učinkovito komuniciranje in grajenje odnosov z zaposlenimi in strankami	■	■			V času epidemije smo vzpostavili poseben interni e-časopis, ki je dopolnil komunikacijo preko intraneta in okrožnic. Preko njih smo zaposlene konsistentno in pravočasno seznanjali z aktualnimi preventivnimi ukrepi, nasveti za varno delo od doma ter z različnimi aktivacijami prispevali k temu, da so ekipe zaposlenih kljub oddaljenosti ostale čim bolj povezane. Stranke smo preko vseh razpoložljivih kanalov ažurno obveščali o poslovanju, dostopnosti storitev in organiziranju delovnih procesov banke v času pandemije. Podali smo številne praktične nasvete o uporabi digitalnih poti, o varnem poslovanju in o prepoznavanju spletnih prevar. Vzpostavili smo projekt Ostanimo povezani, v okviru katerega za stranke pripravljamo spletne dogodke z različnimi temami (kultura, zdravje, šport, življenjski slog...). Tako izpolnjujemo obljubo blagovne znamke ter ostajamo v stiku s strankami tudi v času, ko osebno druženje zaradi omejitev ni mogoče. V letu 2020 smo pripravili 5 virtualnih dogodkov, z njihovo organizacijo nadaljujemo v letu 2021.

⁴ V Novi KBM v skladu s Poslovníkom kriznega odbora, v SLS v skladu z dokumenti, vezanimi na neprekinjeno poslovanje.



UKREPI V EPIDEMIJI	DELEŽNIKI				OPIS
	Z	S	LS	NO	
Moratorij (odlog) na odplačilo glavnice obstoječih posojil		■			Po številu vlog za odlog plačila obveznosti iz kreditnih pogodb je Nova KBM v povprečju med slovenskimi bankami. Največ vlog je banka prejela od sprejetja interventnega zakona do prvega preklica epidemije. Če stranka ne izpolnjuje zakonsko določenih pogojev za odlog plačila obveznosti, iščemo s strankami rešitve individualno. Banka je preko Združenja bank Slovenije sodelovala pri oblikovanju interventne zakonodaje.
Korporativno prostovoljstvo zaposlenih		■	■	■	Zaposleni v Skupini Nove KBM so v Štafeti dobrotelnosti, eni največjih dobrotelnih iniciativ pri nas, opravili več kot 216 dobrotelnih aktivnosti in pomagali več kot 400 pomoči potrebnim posameznikom, humanitarnim društvom in organizacijam.
Skupina Nove KBM je v letu 2020 podprla skupno več kot 50 društev, klubov, institucij in projektov. V tabeli so izpostavljene donacije v času pandemije v znesku nad 10.000 €.			■	■	Zavodu za šolstvo sta Nova KBM in nekdanja Abanka predali 172 tablic v vrednosti 40.000 €, ki so otrokom omogočile učenje na daljavo.
			■	■	Nova KBM in Abanka sta s skupno donacijo prispevali 28.000 € za slovenske družine v stiski v okviru družbeno odgovornega programa »Veriga dobrih ljudi«, ki poteka pod okriljem Zveze prijateljev mladine Ljubljana Moste-Polje.
				■	Nova KBM in Abanka sta donirali 20.000 € združenju Rdeči noski ter tako pomagali najmlajšim pacientom olajšati bivanje v bolnišnici ter zdravstvenim delavcem izboljšati skrb za paciente.
			■	■	Skladu za pomoč in razvoj Mestne občine Maribor je združena banka donirala 25.000 €.

Legenda:

Z - zaposleni, S - stranke, LS - lokalne skupnosti, NO - neprofitne organizacije

7.2 Politike korporativnega upravljanja

Korporativno upravljanje je sistem pravil, poslovnih praks in procesov, ki usmerjajo in nadzirajo naše poslovanje. Bistveno je, da vključuje načine za uravnoteženje interesov različnih deležnikov, kot so lastniki, vodstvo, regulatorji, stranke, zaposleni, lokalna skupnost in drugi. V Skupini Nove KBM so procesi urejeni z internimi akti, ki se redno, vsaj enkrat letno posodablajo. V spodnji preglednici izpostavljamo ključne politike, ki se uvrščajo pod korporativno upravljanje v trajnostnem kontekstu in so bila v 2020 zanje organizirana posebna izobraževanja.

7.3 Obvladovanje tveganj

Za namene obvladovanja tveganj, ki so povezana s trajnostnimi temami, je v 2020 z delovanjem začela delovna skupina ESG. Skupina deluje z namenom zagotavljanja regulatorne skladnosti in vzpostavitve trajnostnih ESG kazalnikov.

Vse družbe v Skupini Nove KBM upravljanje tveganj obravnavajo kot stalen proces ugotavljanja, merjenja in obvladovanja tveganj, ki se pojavijo v okviru njihovega poslovanja. Skupina Nove KBM spremlja več vrst tveganj:

1. kreditno tveganje
2. tržno tveganje
3. operativno tveganje
4. poslovno/strateško tveganje
5. kapitalsko tveganje
6. tveganje financiranja/likvidnostno tveganje
7. obrestno tveganje
8. tveganje dobičkonosnosti

Tabela 5: Pregled ključnih politik korporativnega upravljanja, za katere smo v Skupini Nove KBM organizirali izobraževanja.

IZOBRAŽEVANJA ZA POLITIKE KORPORATIVNEGA UPRAVLJANJA	NOVA KBM	SUMMIT LEASING SLOVENIJA
Protimonopolna politika	■	■
Protikorupcijska politika	■	■
Sum nedovoljenih ravnanj	■	■
Krizno odzivanje	■	×
Kodeks ravnanja	■	■
Politika družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja	×	×
Spletna, kibernetna varnost	■	■
Varnost osebnih podatkov	■	■
Zdravje in varnost pri delu	■	■

Legenda: ■ DA × NE



V letu 2021 bodo v portfelj tveganj uvrščena tudi ESG tveganja.

Več o vrstah tveganj je opisano v letnem poročilu Skupine Nove KBM in Nove KBM na straneh od 30 do 35.

7.4 Varovanje podatkov in spletna varnost

Ustrezno varovane ter poslovno veljavne informacije in informacijski sistem Skupine Nove KBM so, skupaj s poslovnimi procesi, ključnega pomena za doseganje njenih poslovnih ciljev.

V letu 2020 smo nadaljevali z implementacijo sistema upravljanja informacijske varnosti z namenom zagotavlja ustrezne zaščite informacijskih virov banke pred vsemi grožnjami, tako zunanjimi kot notranjimi, namernimi ali naključnimi, s ciljem zagotoviti:

- sprejemljiv nivo informacijske varnosti ne glede na komunikacijski kanal, medij ali obliko
- spremljanje in vpeljavo zakonskih zahtev s področja informacijske varnosti
- zaščito informacij pred nepooblaščenim dostopom
- vzdrževanje zaupnosti informacij
- da zaupni podatki in informacije niso dostopni nepooblaščenim osebam
- vzdrževanje celovitosti informacij s preprečevanjem nepooblaščenih sprememb
- dostopnost do informacij pooblaščenim uporabnikom
- ozaveščanje in izobraževanje vseh zaposlenih o pomenu informacijske varnosti
- beleženje in poročanje o vseh incidentih ter ustrezno ukrepanje
- redno pregledovanje in posodabljanje politik informacijske varnosti

Na področju varstva osebnih podatkov je Skupina uspešno obravnavala in izvajala zahteve Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) ter ozaveščala zaposlene o pomenu varstva osebnih podatkov.

7.5 Ozaveščanje o prevarah

Spletne prevare v zadnjih letih v svetu strmo naraščajo. Nova KBM obveščanju in ozaveščanju namenja vedno več pozornosti. S področjem se v Novi KBM aktivno ukvarja Oddelek za preprečevanje prevar, v SLS pa pooblaščenec za odkrivanje in preprečevanje prevar v okviru službe Skladnosti poslovanja in Službe za preprečevanje pranja denarja (PPD). V Skupini je vzpostavljen sistem poročanja in opozarjanja na prevare, vsa tovrstna kazniva dejanja se naznanijo organom pregona.

V banki enkrat letno za vse zaposlene organiziramo **obvezno e-izobraževanje o prevarah**. Ob tem preko različnih internih poti redno obveščamo in ozaveščamo zlasti zaposlene, ki imajo stike s strankami.

Skrbimo, da so tudi naše stranke dobro obveščene o prevarah, ki so jim lahko izpostavljene pri spletnem bančnem poslovanju. Preko medijev, družbenih omrežij in osebnih pogovorov stranke ozaveščamo o pomenu varnega spletnega poslovanja. V letu 2020 smo redno objavljali zaznane primere s splošnimi opisi prevar na spletu in omrežjih, v celoti prenovili spletni kotiček Varno poslovanje <https://www.nkbm.si/varno-poslovanje>, okrepili ozaveščanja o spletnih prevarah ter pri tem vzpostavili dobro sodelovanje z mediji. Predstavniki banke so se udeležili več konferenc na temo kibernetike varnosti.

8. Trajnostni odnosi do socialnega okolja

8.1 Zaposleni

Ključni projekti s področja upravljanja človeških virov so bili v letu 2020 povezani z združitvijo bank ter odzivom na izredne razmere v zvezi s širjenjem nalezljive bolezni COVID-19.

Pomemben projekt v okviru združitve bank je bila vzpostavitev novih skupnih vrednot ter oblikovanje nove skupne organizacijske kulture. V ta namen smo v banki okviru akcijskega načrta za spodbujanje skupne kulture ter zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih vzpostavili **8 tematsko zasnovanih iniciativ**, ki jih sestavlja večje število aktivnosti. Za vse iniciative smo imenovali odgovorne osebe, ki skrbijo za izvedbo aktivnosti skladno s časovnim planom. Realizacija teh aktivnosti se redno spremlja na mesečni ravni.

V okviru združitve bank je bil eden večjih projektov tudi **uskladitev in sprejetje nove podjetniške kolektivne pogodbe**, ki za zaposlene prinaša vrsto prednosti. Prenovili smo tudi sistem ocenjevanja in nagrajevanja delovne uspešnosti ter ga ustrezno podkrepili z novo informacijsko-tehnološko rešitvijo v okviru kadrovskega informacijskega sistema. Za večino področij v banki smo uvedli kvartalno ocenjevanje in nagrajevanje delovne uspešnosti, ki je nadomestilo letno nagrajevanje. Prednost kvartalnega nagrajevanja je sprotne spremljanje ter ocenjevanje in nagrajevanje doseganja ciljev zaposlenih, kar je za zaposlene bolj motivirajoče, saj na ta način skozi celo leto sistematično prejemajo povratno informacijo o svoji delovni uspešnosti, za katero so tudi ustrezno nagrajeni.



Sprejeli smo pravilnike za varno delo od doma.

Na kadrovskem področju smo v okviru združitve bank **poenotili kadrovske informacijske sisteme** ter uspešno migrirali podatke v enotno kadrovske evidenco. Prav tako smo poenotili in implementirali platformo za e-izobraževanja, poenotili program za evidentiranje delovnega časa ter program za elektronsko odobravanje odsotnosti. Ključni projekt, ki je trenutno še v teku, je pregled pogodb z zunanjimi izvajalci in poenotenje le-teh za združeno banko.

Nadaljevalo se je intenzivno prestrukturiranje v okviru reorganizacij in vzpostavitve nove organizacijske strukture ter hkrati tudi zmanjševanje števila zaposlenih, za kar je kot posledica združitve bank bil razlog predvsem podvajanje nekaterih delovnih mest ter avtomatizacija procesov. Kjer je le bilo mogoče, je banka pri zmanjševanju števila zaposlenih uporabila mehke metode, pri čemer smo si prizadevali zagotoviti pogoje, ki so za zaposlene ugodnejši od zakonsko predpisanih. Pri zmanjševanju števila zaposlenih smo med celotnim postopkom sodelovali in pregledno komunicirali s sindikati.

Zaposlovali smo predvsem na področjih, kjer so bile potrebne nove kompetence, ki jih interno v banki nismo imeli.

Nepredviden, a večji projekt leta 2020 na področju upravljanja človeških virov je bila tudi vzpostavitev aktivnosti v povezavi s preprečevanjem širjenja nalezljive bolezni COVID-19. Kot odziv na izredne razmere v državi smo v sodelovanju s pooblaščenimi osebami skrbno preverili pogoje za varno delo od doma ter prenovili Izjavo o varnosti z oceno tveganja, kamor smo vključili tudi nalezljive bolezni in ukrepanje. Sprejeli smo tudi interni akt, ki na enem mestu pregledno združuje vse aktualne ukrepe za preprečevanje širjenja bolezni in se ažurno osvežuje, skladno z ukrepi, sprejetimi na nivoju države. Sprejeli smo



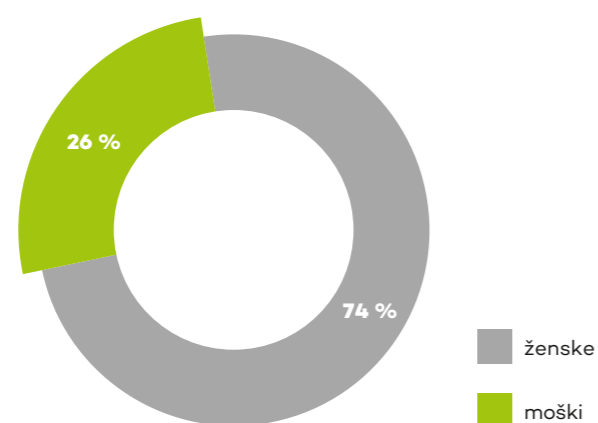
tudi vse potrebne pravilnike in navodila v zvezi z delom od doma, ki bodo ostali v veljavi še po epidemiji. To je pomemben napredek, saj omogoča zaposlenim boljše usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja ter ima zaradi manj voženj na delo tudi pozitiven učinek na naravno okolje.

Struktura zaposlenih

Konec leta 2020 je bilo v banki 1.903 zaposlenih, od tega 74 % žensk, kar je 1 odstotna točka več kot leta 2019, in 26 % moških, kar je 1 odstotna točka manj kot leta 2019.

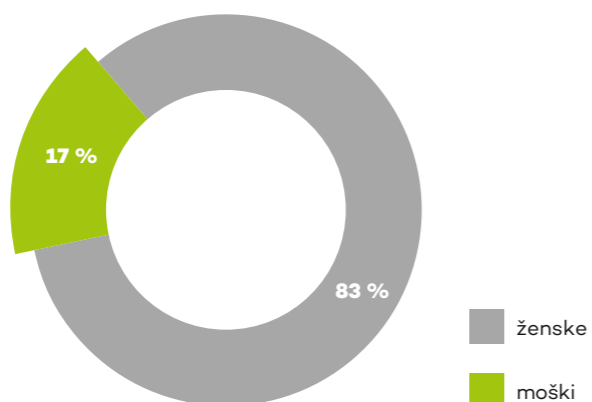
Od skupno 23 direktorjev v Novi KBM je 11 žensk, kar predstavlja 48-odstotni delež. V primerjavi z letom 2019 se je zastopanost žensk med direktorji povečala za 18 %.

Graf 3a: Struktura zaposlenih po spolu v Novi KBM



V družbi Summit Leasing Slovenija (SLS) je bilo konec leta 2020 zaposlenih 162, od tega 83 % žensk in 17 % moških. Delež žensk je bil v primerjavi z letom 2019 za 2 odstotni točki večji.

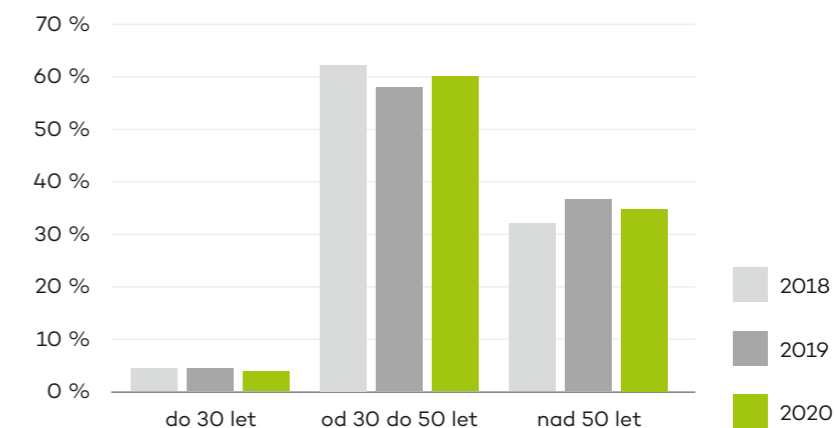
Graf 3b: Struktura zaposlenih po spolu v Summit Leasing Slovenija



Struktura zaposlenih po starostnih skupinah

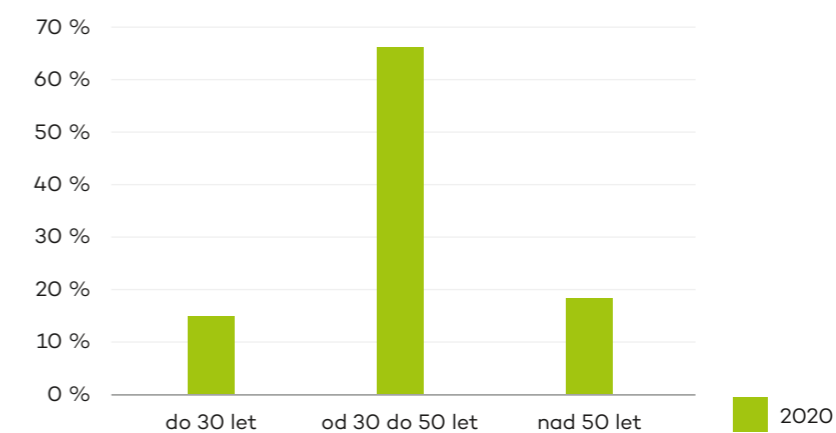
Povprečna starost zaposlenih ob koncu leta 2020 je bila 45,9 leta, kar je za 1 leto več kot konec leta 2019. V starostni skupini do 30 let je bilo 4 % zaposlenih, kar je za 1 odstotno točko manj kot leta 2019, v starostni skupini od 30 do 50 let je bilo 60 % zaposlenih, kar je za 2 % več kot lansko leto, starejših od 50 let pa je bilo 36 % zaposlenih, kar je za 1 odstotno točko manj kot leta 2019.

Graf 4a: Struktura zaposlenih po starostnih skupinah v Novi KBM



Starostna struktura v SLS: do 30 let je bilo 15 % zaposlenih, kar je 2 % več kot leto prej, v starostni skupini 30-50 let je bilo 66,5 % zaposlenih, kar je 1,5 % manj kot leto prej, nad 50 let pa je bilo 18,5 % zaposlenih, kar je 0,5 odstotne točke manj kot leto prej.

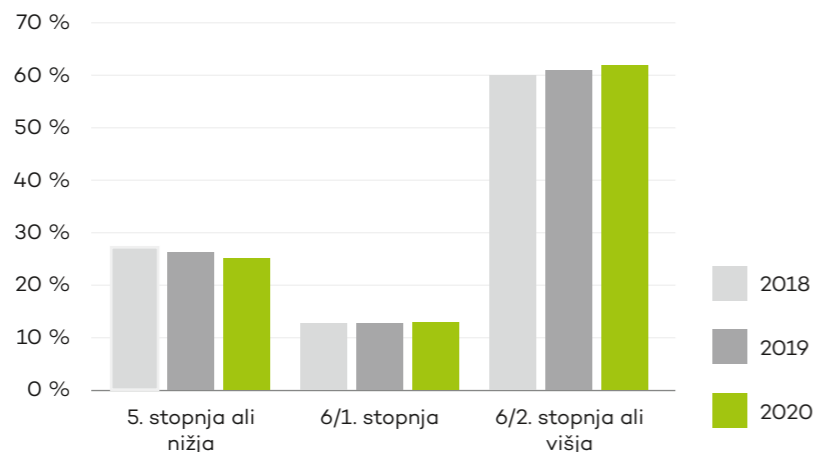
Graf 4b: Struktura zaposlenih po starostnih skupinah v Summit Leasing Slovenija



Izobrazbena struktura

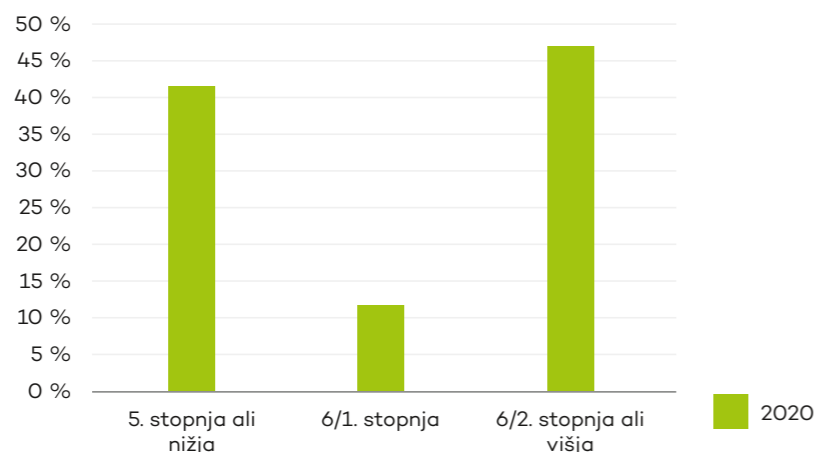
V Novi KBM je imelo 25 % zaposlenih konec leta 2020 5. stopnjo izobrazbe (zaključeno 4-letno srednješolsko izobraževanje), 13 % zaposlenih 6/1. stopnjo izobrazbe, 29 % zaposlenih 6/2. stopnjo ter 33 % zaposlenih 7. stopnjo izobrazbe ali višjo. V primerjavi z letom 2019 se je za 1 odstotno točko znižalo število zaposlenih s 5. stopnjo izobrazbe ali nižjo ter za 1 odstotno točko zvišalo število zaposlenih s 6/2. stopnjo izobrazbe ali višjo. Število zaposlenih s 6/1. stopnjo izobrazbe je ostalo enako kot pretekli dve leti.

Graf 5a: Struktura zaposlenih po stopnji izobrazbe v Novi KBM



V SLS je imelo 41 % zaposlenih konec leta 2020 zaključeno 5. stopnjo izobrazbe ali nižjo, 12 % zaposlenih 6/1., 21 % zaposlenih 6/2., 23 % zaposlenih 7. in 3 % zaposlenih 8/1. stopnjo izobrazbe. V primerjavi z letom 2019 se je število zaposlenih s 7. stopnjo izobrazbe znižalo za 2 %, pri ostalih segmentih so bila minimalna odstopanja v primerjavi s preteklim letom.

Graf 5b: Struktura zaposlenih po stopnji izobrazbe v Summit Leasing Slovenija



Fluktuacija, absentizem in poškodbe pri delu

Pogodba o zaposlitvi je v letu 2020 prenehala 243 zaposlenim, novih zaposlitev je bilo 942 od tega 910 iz pridružene Abanke. Zabeležili smo 3,6 % prostovoljno fluktuacijo (redne odpovedi s strani delavcev in prenehanja delovnih razmerij s sporazumom), ki je bila za 0,9 % nižja kot leta 2019. Absentizem v letu 2020 je na letnem nivoju znašal 4,7 %, kar je 0,6 odstotnih točk manj v primerjavi z lanskim letom. V letu 2020 smo zabeležili 3 poškodbe pri delu (1 poškodbo smo zabeležili še v pridruženi banki pred pravno združitvijo), kar je 1 več kot leto prej.

V SLS sta bili v letu 2020 dve odpovedi pogodbe, 9 novo zaposlenih in 6 zaposlenih, pri katerih je šlo za sporazumno prenehanje oz. redno odpoved s strani delavca. V letu 2019 so bile 3 odpovedi pogodbe (odpoved delodajalca), 25 novo zaposlenih in 11 rednih odpovedi s strani delavcev. Poškodb pri delu ni bilo. Povprečna letna raven absentizma v 2020 je bila prav tako 4,7-odstotna.

Raziskava zadovoljstva in zavzetosti

V banki smo tudi v letošnjem letu izvedli dve raziskavi zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih (VOE – Voice of Employees). Rezultati zadnje raziskave, ki smo jo tokrat razširili na celotno Skupino Nove KBM (vključno s Summit Leasing Slovenija), kažejo na dvig stopnje zavzetosti za 5 odstotnih točk ter na dvig stopnje zadovoljstva zaposlenih za 6 odstotnih točk v primerjavi z rezultati raziskave s konca leta 2019 (brez Abanke in Summit Leasing Slovenija).



S ciljem še boljšega razumevanja rezultatov raziskave zadovoljstva in zavzetosti je Sektor za razvoj zaposlenih organiziral 56 sestankov za 330 zaposlenih.

V letošnjem letu smo predstavniki Sektorja za razvoj zaposlenih izvedli tudi sestanke z zaposlenimi brez prisotnosti njihovih vodij in direktorjev (»HR VOE skip meetings«). Namen sestankov je bil zaposlenim dati priložnost, da so slišani tudi osebno in ne samo v okviru raziskave. Njihova povratna informacija nam je bila v pomoč pri boljšem razumevanju rezultatov izvedenih raziskav, prav tako pa koristna za pripravo dodatnih aktivnosti za spodbujanje skupne kulture in dvig zavzetosti in zadovoljstva. Organizirali smo 56 sestankov, ki se jih je udeležilo več kot 330 zaposlenih iz vseh oddelkov v banki.

Izobraževanja

Pandemija je imela vpliv tudi na potek izobraževanj. Tako smo v letu 2020 v Skupini Nove KBM po več letih prvič zabeležili upad udeležb na eksternih izobraževanjih, v odziv na pandemijo pa so se okrepile različne oblike izobraževanj na daljavo.

Zaposleni obeh bank so se udeležili 287 različnih programov v skupnem obsegu 80.000 ur, kar je v povprečju 42 ur na zaposlenega. Tudi na področju izobraževanja zaposlenih je leto 2020 potekalo v znamenju združitve. V okviru projekta združitve bank je bilo izvedenih 44 različnih sklopov izobraževanj ter zabeleženih 1751 udeležb v skupnem obsegu 42.718 ur.

V SLS so se zaposleni udeležili 22 eksternih izobraževanj. Izvedenih je bilo 8 izobraževalnih sklopov s skupno 628 udeležbami.

E-izobraževanja

V letu 2020 so zaposleni opravljali 37 različnih izobraževalnih e-vsebin, skupno število udeležb pa je bilo 14.047, kar je v povprečju 7,5 izobraževanja na zaposlenega. Kljub temu da je uporaba orodij za učenje na daljavo v banki že stalnica, smo v letu 2020 spletno učenje dodatno izboljšali s preходом na novo platformo ECHO+, ki ponuja več možnosti in omogoča še večjo fleksibilnost učnega procesa.



Posebni programi za zaposlene

Teambuildingi so ena izmed priljubljenih aktivnosti za krepitev timskega duha in zadovoljstva zaposlenih, ki so se jih tudi v začetku leta 2020 imeli možnost udeležiti vsi zaposleni. Kot odziv na pandemijo smo kasneje v okviru plana za spodbujanje skupne kulture in dvig zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih spodbujali predvsem spletna neformalna druženja, na primer skupinske spletne zajtrke in podobno.

Individualni coaching smo z zavedanjem pomembnosti nenehnega razvoja kompetenc in potencialov vodstvenega kadra tudi v letošnjem letu organizirali za vse direktorje. Individualni coaching so izvajali priznani zunanji coachi, ki so način izvedbe skladno z razmerami v državi prilagodili in jo predstavili v spletno obliko.

Izobraževanje iz **vodstvenih veščin** smo v izvedbi zunanjega izvajalca za naše vodje organizirali tudi v tem letu, pri čemer smo večino izvedb prav tako predstavili v spletno obliko.

Povezovanje s srednjimi šolami in fakultetami



V Skupini Nove KBM poseben poudarek dajemo sodelovanju z dijaki in študenti, ki prinašajo v banko sveže znanje ter veščine.

Tako v Novi KBM kot SLS mladim omogočamo opravljanje strokovne prakse, v banki pa ob tem zagotavljamo občasno študentsko delo ter štipendiramo kadrovske štipendiste.

V letu 2020 smo v Novi KBM, pod strokovnim nadzorom mentorjev, opravljanje prakse omogočili 22 dijakom in študentom z različnih srednjih šol ter fakultet, kar je dvema več kot v 2019. V preteklem letu smo štipendirali 10 kadrovske štipendiste s področja informatike in tveganj. V študijskem letu 2020/21 nadaljujemo s kadrovskim štipendiranjem štirih študentov, enega kadrovskega štipendista pa smo zaposlili.

Z namenom povezovanja akademskega in poslovnega sveta banka sodeluje z različnimi fakultetami, s katerimi pripravljamo raznovrstne projekte. Z Ekonomsko fakulteto Univerze v Ljubljani smo v mesecu septembru 2020 organizirali 4-dnevni izobraževalni dogodek za študente. Bančne šole se je udeležilo 21 študentov z različnih fakultet in študijskih programov. Bančna šola je vključevala dve osrednji tematiki: kreditno tveganje in ocenjevanje primernosti članov upravljalnega organa in nosilcev ključnih funkcij (t.i. »Fit & Proper« ocenjevanje).

Karierni sejem

Tako kot leta poprej smo tudi v letu 2020 sodelovali na kariernem sejmu, le da je tokrat, kot posledica izrednih razmer v državi, bil izveden v spletni obliki. Predstavniki Sektorja za razvoj zaposlenih smo bili prek spletne klepetalnice kandidatom na voljo za vsa vprašanja v zvezi z zaposlitvijo v banki, študentskim delom, štipendiranjem ter obvezno prakso. Prisotni smo bili v kar treh virtualnih dvoranah (dvorani za IT področje, dvorani za področje naravoslovnih smeri ter v dvorani za študente).

Družini prijazno podjetje

Nova KBM je imetnica polnega certifikata Družini prijazno podjetje od leta 2015, trenutno pa je na voljo 15 različnih

ukrepov za lažje usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja. V letu 2020 so bili sprejeti trije novi ukrepi, ki so jih zaposleni predlagali v interni raziskavi: premični delovni čas, dodatne ure za zdravnika za zaposlene po 50. letu ter tematska predavanja za zaposlene po 50. letu.

SLS omogoča zaposlenim veliko možnosti za lažje usklajevanje privatnega in poklicnega življenja, z ukrepi, kot so odobritev plačane odsotnosti za uvajanje otroka v vrtec, dodatni dan dopusta za namen spremstva otroka na 1. šolski dan in drugimi.

POLNI CERTIFIKAT



Promocija zdravja na delovnem mestu

Skrb za ohranjanje in izboljševanje zdravja zaposlenih je pomembna, saj so zdravi in zadovoljni delavci, ki delajo v varnem in spodbudnem delovnem okolju, produktivnejši in ustvarjalnejši, redkeje zbolijo ter redkeje odhajajo v bolniški stalež. Programi promocije zdravja na delovnem mestu so namenjeni ohranjanju in krepitvi telesnega ter duševnega zdravja in dobrega počutja zaposlenih. Skupina Nove KBM je v letu 2020 prilagodila program promocije zdravja aktualnim razmeram in problematikam.



Programi promocije zdravja na delovnem mestu za ohranjanje in krepitev telesnega ter duševnega zdravja in dobrega počutja zaposlenih.

V začetku leta, ko so razmere še dopuščale izvajanje izobraževanj v živo, smo v Novi KBM za zaposlene organizirali

delavnico na temo upravljanja s stresom. V nadaljevanju leta pa smo klasična izobraževanja v živo nadomestili z e-izobraževanji. Zaposlenim smo ponudili zanimive e-vsebine (odpornost na stres, zdrava hrbtnica in gibala ter zdravo delo z računalnikom), ki smo jih dopolnili s konkretnimi nasveti za delo od doma. Veliko pozornosti smo namenili tudi ozaveščanju zaposlenih v zvezi z nalezljivo boleznijo COVID-19 preko različnih prispevkov v internih medijih. V zahvalo za premagovanje izzivov v tem drugačnem in zahtevnem letu ter za ohranjanje zdravja in dobrega počutja smo zaposlenim ob koncu leta podarili »simbolični paket zdravja«.

V SLS so v delu leta 2020, ko so omejitveni ukrepi v zvezi s pandemijo to že omogočali, zaposlenim omogočali brezplačen obisk fitnesa ter jim na delovnem mestu zagotovili sadje in masaže.

Program podpore za obvladovanje in preprečevanje psihosocialnih dejavnikov tveganj

V Novi KBM smo od marca 2018 vključeni v Program celovite podpore podjetjem za obvladovanje in preprečevanje psihosocialnih dejavnikov tveganj (Program PSDT ali program NAPREJ), kar nam omogoča možnost anonimnega psihološkega svetovanja v obliki telefonskih ali osebnih svetovanj, 2-krat mesečno pa objavljamo novičke z vsebino, ki zaposlene seznanja z vsebinami s področja duševnega zdravja. V letu 2020 je bilo opravljenih 133 svetovanj, zaposleni pa so pomoč najpogosteje poiskali zaradi duševnih stisk ter težav na osebnem in poklicnem področju.

Solidarnostna pomoč

Banka poskrbi za zaposlene tudi v manj ugodnih življenjskih okoliščinah, s podeljevanjem štipendij otrokom umrlih zaposlenih. V letu 2020 smo iz tega naslova štipendirali štiri študente, v študijskem letu 2020/21 pa nadaljujemo



Izobraževalni dogodki za večjo povezanost s študenti.



s štipendiranjem dveh študentov, od tega je bila ena štipendija dodeljena na novo.

V SLS so zaposlenim so v letu 2020 odobrili izplačila solidarnostne pomoči v okviru kolektivne pogodbe, in sicer zaposlenim ob smrti starša ali zaposlenim v primeru dolgotrajne bolniške odsotnosti.

Interni programi srečanja z upravo, Preskok in bančna Olimpijada

V banki redno in sistematično poteka več programov, katerih namen je izboljšanje notranje komunikacije in premagovanja ovir pri uresničevanju pozitivnih sprememb.

Banka od leta 2017 izvaja **interni program z imenom Preskok** (angl. Skips), katerega namen je izboljšanje in okrepitev neposredno dialoga med zaposlenimi in vsemi člani uprave. S temi srečanji banka spodbuja **odprto komunikacijo o vsakodnevnih izzivih med operativno in strateško ravni**jo poslovanja v banki. Program služi kot pomoč pri preskakovanju preprek, ki nas sicer upočasnjujejo na poti pozitivnih sprememb. Ob tem programu člani uprave banke redno obiskujejo sodelavke in sodelavce na njihovih delovnih mestih. V letu 2020 smo programa prilagodili razmeram zaradi epidemije ter izvedli več kot 43 virtualnih srečanj.

zaposlenih v Skupini Nove KBM in predstavnikov nadzornega sveta banke.

Cilj tega srečanja je okrepiti zavedanje o strategiji in ključnih vrednotah banke ter spodbujati timsko delovanje in zavzetost zaposlenih. Glede na to, da je v tem letu potekala še pravna združitev Nove KBM in Abanke, smo z letošnjo Olimpijado želeli spodbuditi tudi sodelovanje in spoznavanje zaposlenih obeh bank.

Letos smo Olimpijado zaradi zdravstvenih omejitev družinj ob pandemiji namesto v živo izvedli virtualno in odzivi so presegli vsa naša pričakovanja. Prijavilo se je 44 ekip, v katerih je sodelovalo skupno okrog 430 oziroma dobra petina vseh zaposlenih v Skupini Nove KBM. Sodelovali so v petih nalogah – izzivih. Še posebno dober je bil odziv zaposlenih na izziv dobrodelnosti. Več o tem v poglavju 8.5 Podpora širšemu družbenemu okolju.

Interni programi za spodbujanje ustvarjalnosti med zaposlenimi

V banki smo v začetku decembra 2020 vzpostavili Idejomat, posebno aplikacijo in proces upravljanja z idejami, v katerem lahko s svojimi idejami sodelujejo vsi zaposleni. Namen programa je razvijati ustvarjalno in podjetniško razmišljanje med zaposlenimi ter pridobiti konkretne in izvedljive predloge za izboljšave na različnih področjih poslovanja banke.



Idejomat

8.2 Stranke

Predani odličnosti

Odgovornost do strank ter odličnost v poslovanju z njimi sta pomembni prioriteti. Tudi v letu 2020 smo se v okviru programa Skupaj do odličnosti osredotočali na

krepitev pozitivne uporabniške izkušnje in zadovoljstva strank, zagotavljanje dialoga in pridobivanje povratnih informacij strank.

Ključne izvedene aktivnosti:

- Izvedli smo več raziskav o zadovoljstvu strank s storitvami, bančnim osebjem in potmi do banke. Stranke smo pozorno poslušali, analizirali njihove povratne informacije, predloge in pritožbe. Najpogostejše pritožbe smo dodatno obravnavali na **Svetu za kakovost**, posebni delovni skupini v Novi KBM, ki preučuje najpogostejše pritožbe, analizira vzroke in na tej osnovi uvaja trajne izboljšave v bančnih procesih in poslovanju.



Stopnja zadovoljstva strank se je povišala za 9 točk.

- Nadaljevali smo z izobraževanjem zaposlenih v komerciali, ki imajo neposreden stik s strankami, ter z izmenjavo najboljših poslovnih praks. Že drugo leto zapovrstjo smo uspešno **izvedli interni program Arena prvakov**, ki spodbuja ekipni duh in zdravo tekmovanje med sodelavci v komerciali. S temi aktivnostmi smo krepili zavzetost zaposlenih in posledično izboljšali njihove odnose s strankami.



Spletna in mobilna banka prepoznani kot bolj uporabni in s širšim naborom funkcionalnosti.

Rezultati:

- V 2020 smo s sistematičnim uvajanjem izboljšav **število najpogostejših pritožb zmanjšali za kar 30 %**, kar predstavlja velik dosežek. Stranke so v raziskavi izrazile zadovoljstvo z obravnavo in razreševanjem njihovih težav in pritožb. Izrekle so tudi veliko pohval o prijaznih, ustrežljivih in profesionalnih bančnih svetovalcih, ki jim pomagajo najti najboljšo rešitev. Več o reševanju pritožb in reklamacij preberite v poglavju Izboljšanje podpore za stranke.
- Na osnovi rezultatov raziskave smo v poslovanju banke izvedli več izboljšav, ki so povečale zadovoljstvo strank. Spremembe so se odrazile v oceni raziskave **“Net promoter score (NPS)”**, ki se je v 2020 v primerjavi z 2019 povišala za 9 točk in dosegla najvišjo vrednost doslej.

Najboljša spletna in mobilna banka

Raziskave in nenehno iskanje povratnih informacij od naših strank so nam v veliki meri pomagali bolj razumeti tudi uporabniško izkušnjo spletne banke Bank@Net. Tako smo v 2020 uvedli več kot 100 izboljšav digitalnega bančništva, kar je prispevalo k temu, da so našo spletno in mobilno banko Bank@Net prepoznali kot najboljšo v letu 2020.



V raziskavi spletnega bančništva v Sloveniji, v katero so bile zajete vse slovenske banke in hranilnice ter spletna banka fintech podjetja, je Nova KBM v skupni razvrstitvi dobila največ točk in s tem postala najboljša spletna banka v Sloveniji v 2020. Mesec dni kasneje se je najboljši spletni banki pridružila



V banki izvajamo interni program Preskok, katerega namen je izboljšanje in okrepitev neposrednega dialoga med zaposlenimi in vsemi člani uprave.

Uprava se ob vsakodnevnem sodelovanju v delovnih nalogah in projektih redno srečuje z direktorji in vodji na mesečnih in kvartalnih kolegijih (Monthly and Quarterly Business Review). Vsi kolegiji v letu 2020 so potekali virtualno, izvedenih je bilo skupno 7.

Od leta 2016 banka redno organizira Olimpijado Nove KBM, letno srečanje



tudi mobilna banka, ki je prejela **naziv najboljša mobilna banka 2020**.

Spletna banka Bank@Net je bila prepoznana kot bolj uporabna, s širšim naborom vsebin in funkcionalnosti od povprečja. Medtem ko je povprečna ocena v raziskavi znašala 58 točk, jih je spletna banka Bank@Net dosegla kar 10 več. Podjetje E-laborat, ki je opravilo raziskavo, je v oceno prvič zajelo tudi oceno celotne izkušnje, ki jo ima uporabnik ob opravljanju storitev in uporabi spletne banke, kar daje nazivu še dodatno vrednost.

Blagovna znamka Nova KBM že drugo leto zapored prejela naziv Superbrands



Blagovna znamka Nova KBM je že drugo leto zapovrstjo prejela naziv Superbrands in se uvrstila v zgornji 1 % najboljših blagovnih znamk na trgu. Naziv dokazuje, da je Nova KBM blagovna znamka, ki je edinstvena, prepoznavna med potrošniki, ki ji zaupajo in se z njo poistovetijo.

Spodbujanje odgovornega kreditiranja

Nova KBM se zavezuje k odgovornemu kreditiranju in skrbi, da naši kreditjemalci podrobno razumejo pogoje najema kredita, obrestne mere in tveganja, ki jih najem kredita prinaša. Pri tem je banka sprejela 5 zavez:

1. transparentno informiranje in popolno razkritje
2. profesionalnost
3. svetovanje pri izbiri ustreznega kredita in razumljiv cenik
4. preverjanje kreditne sposobnosti
5. jasno oglaševanje

Od kreditjemalcev pa si želi, da pred najemom kredita preberejo in razumejo kreditno dokumentacijo, odgovorno prevzemajo in redno izpolnjujejo kreditne obveznosti ter obveščajo banko o morebitnih spremembah podatkov.

Da bi spodbujala **odgovorno kreditiranje**, je banka v 2020 izvedla 21 delavnic, kjer so stranke spoznale:

- kako izbirati med različnimi vrstami posojil in obrestnih mer, ki so na voljo na trgu, v povezavi s strankinimi željami in potrebami ter situacijo
- kako preveriti stroške posojil
- kako ravnati, če so zelo zadolženi in težko plačujejo mesečne stroške in kreditne obveznosti, in kaj storiti, če se znajdejo v težkem finančnem položaju

Da bi kreditjemalci bolje razumeli svoje potrebe in finančne zmožnosti, je na voljo tudi posebna spletna stran o odgovornem kreditiranju (<https://www.nkbm.si/odgovorno-kreditiranje>), kjer so predstavljene vse informacije, ki jih morajo kreditjemalci poznati, preden se odločijo za sklenitev kredita ali v času njegovega odplačevanja. Banka je na spletni strani objavila tudi kalkulator kreditne sposobnosti, na podlagi katerega si stranke lahko poljubno izračunajo maksimalne zneske kredita in se seznanijo s postavkami, ki vplivajo na izračun kreditne sposobnosti.

Spodbujanje odgovornega investiranja

Nova KBM se zavezuje in vzpodbuja stranke k odgovornemu investiranju s pravilnim odnosom do tveganja. **Prizadeva si, da stranke dobro razumejo svoje potrebe in finančne zmožnosti.** S tem namenom je za stranke, ki se odločajo za naložbe, vzpostavila spletno stran Naložbeni vodnik (<https://www.nkbm.si/nalozbeni-vodnik>), kjer so predstavljene vse informacije, ki jih morajo poznati, preden se odločijo za naložbo.

Naši tržniki skupaj s strankami izpolnijo vprašalnik, ki je obvezen korak pred investiranjem, saj tako določimo strankin odnos do tveganja in ji v skladu s profilom

tveganosti ponudimo primeren nabor naložb.

Digitalno bančništvo

Digitalizacija je v Novi KBM eno od prednostnih področij. Pandemija COVIDA-19 je aktivnosti na tem področju pospešila in mnogim ljudem v zelo hitrem času močno spremenila način plačevanja in prejemanja sredstev. Brezstična, mobilna in spletna plačila so postala del vsakodnevnega poslovanja, zato se je nujnost varne in odgovorne raba digitalnih bančnih poti še okrepila. Od začetka leta 2019 se je aktivna raba digitalnih storitev povečala za približno 90 %. Več o razvoju digitalnih poti in storitev je opisano v letnem poročilu, stran 46.

Nova KBM na področju digitalnega bančništva zagotavlja skladnost z veljavno zakonodajo, gradi strateška partnerstva in uvaja rešitve, s katerimi razvija nove in še varnejše načine digitalnega bančništva. Vse to ima tudi pozitiven vpliv na okolje, saj se zmanjšuje število poti strank v poslovalnice in je posledično manj emisij, zmanjšuje se tudi uporaba plastike.

Kartično poslovanje

Dolgoročno in strateško **partnerstvo s podjetjem Visa** omogoča našim strankam ekskluzivno uporabo plačilnih kartic Visa Nove KBM, spodbuja pa tudi inovacije in razvoj v kartičnem poslovanju. **Ekskluzivni program ugodnosti**, ki ga je Nova KBM razvila s slovenskimi trgovci in strankam ob plačilu s kartico Visa Nove KBM omogoča dodatne ugodnosti, spodbuja tudi zdrav način življenja in kakovostno preživljanje prostega časa.

Nedavne **zakonodajne spremembe**, ki ob spletnem nakupovanju s plačilnimi karticami znotraj EU zahtevajo dvostopenjsko avtentikacijo kupca, spreminjajo način spletnega nakupovanja. V Novi KBM smo se spremembam pravočasno prilagodili in v sodelovanju s podjetjem Visa potrjevanje spletnih nakupov s plačilnimi karticami preusmerili v **mobilno denarnico mDenarnic@**. Tako se je stopnja varne

in odgovorne rabe še povečala, saj strankam omogočamo:

- še varnejše spletno nakupovanje
- manjše število plastičnih kartic v fizični denarnici, saj mDenarnic@ omogoča brezstična plačila na prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, dvig in polog gotovine ter vpogled v stanje na brezstičnih bankomatih, izvajanje takojšnjih plačil preko sistema Flik ter shranjevanje kartic z zvestobe

Enota virtualne prodaje

Februarja, še pred pojavom pandemije, je banka vzpostavila Enoto virtualne prodaje, ki strankam omogoča opravljanje bančnih storitev brez obiska poslovalnice. Po intenzivnih pripravah, testiranju in usklajevanju z regulatorji smo aprila v virtualni poslovalnici pričeli s prodajo prvih bančnih storitev preko telefona za komitente, brez obiska poslovalnice. V virtualni enoti je mogoče skleniti paket Komplet, izredno prekoračitev sredstev na osebnem računu, potrošniški kredit ali kartico z odloženim plačilom Visa. Stranke so se izjemno dobro odzvale na novo bančno storitev in število sklenjenih bančnih produktov se je v zadnjih 6 mesecih podvojilo, medtem ko se je obseg novih potrošniških kreditov v istem obdobju potrojil. Raziskava med strankami, ki so sklenile paket Komplet in Kredit Naprej preko telefona, je pokazala, da je bila **stopnja zadovoljstva z novim kanalom kar 84-odstotna**.

Izboljšanje podpore strankam

Ob sodelavcih v komerciali ima velik pomen za celostno in odgovorno delo s strankami Kontaktni center Nove KBM. Ob pravni združitvi 1. septembra 2020 sta se uspešno združila kontaktna centra obeh bank, in sicer tehnološko, organizacijsko ter s poenotenjem informacijske podpore. V združeni banki vsi svetovalci, ne glede na to, iz katere banke predhodnice prihajajo, skupaj odgovorno vodijo komunikacijo s strankami ter enakovredno sodelujejo pri interakcijah s strankami.

V procesu združevanja Abanke in Nove KBM smo s ciljem zagotoviti čim bolj transparentno in strokovno komunikacijo



s strankami skrbeli za pravočasno in celovito podajo informacij in reševanje odprtih vprašanj, s katerimi so se stranke srečevale ob teh spremembah.

Ob razglasitvi pandemije se je spremenilo vsakodnevno življenje strank in s tem tudi dostopnost do nekaterih storitev. V banki smo se na nove razmere hitro in odgovorno odzvali z novimi rešitvami, ki omogočajo strankam, da do bančnih storitev in informacij dostopajo varno, pri čemer obisk poslovalnice ni potreben.

- Na spletni strani smo uvedli orodje za klepet, ki poleg klica in glasovnega odzivnika omogoča novo moderno interakcijo stranke s svetovalci v Kontaktnem centru. **Spletni klepet smo vzpostavili z robotom po imenu Niko**, ki lahko sam usmerja klepet s stranko predvsem pri zbiranju povpraševanja za bančne storitve, kot sta potrošniški kredit in Paket Komplet. Stranka lahko 24 ur na dan, 7 dni v tednu posreduje svoje kontaktne podatke preko klepeta, nato pa jo med delovnikom kontaktira eden od naših svetovalcev. Storitve je priljubljena pri mladih in pri strankah, ki spletno stran prebirajo z namenom iskanja novih ponudb bančnih storitev.
- Za boljše dostopnost bančnih storitev v času epidemije od maja 2020 omogočamo sklepanje bančnih poslov po telefonu za enostavne bančne produkte. Strankam tako omogočamo sklenitev Paketa Komplet, naročilo kreditne kartice ter povišanje limita na osebnem računu kar preko telefona.
- Uvedli smo tudi poenostavljen način avtentikacije stranke ob klicu in še lažji in hitrejši dostop strank do svojih podatkov brez potrebe po fizičnem obisku poslovalnice.
- Uvedli smo avtomatsko pošiljanje SMS sporočila z informacijo o stanju na računu, o zadnjih 5 transakcijah in o stanju kreditov.

- Dodatno za stranke izvajamo še 11 servisnih storitev, ki jih lahko vklopijo ali izklopijo brez obiska poslovalnic in ki so vezane na področje kartic, elektronskega bančništva in SMS obveščanj⁵.

Izboljšani postopki reševanja pritožb in reklamacij

V letu 2020 smo izvedli dodatne izboljšave pri reševanju reklamacij, saj smo postopke centralizirali, pohitrili in posodobili. Reklamacije tako rešujemo hitreje, aktivno in celovito spremljamo njihov potek v izboljšani informacijski podpori ter redno merimo zadovoljstvo strank z njihovo rešitvijo. Pri reševanju reklamacij stremimo k visoki stopnji transparentnosti, visoki odzivnosti, odgovornemu in strokovnemu reševanju odprtih vprašanj in iskanju sprejemljivih rešitev za stranke. Število prejetih reklamacij je bilo konec leta primerljivo z začetkom leta 2020, čas reševanja reklamacij smo pohitrili za 25 %. Povprečni čas reševanja reklamacije za stranke⁵ se je v zadnjem kvartalu 2020 v primerjavi z letom 2019 s 5 dni skrajšal na 4, povečalo pa se je tudi **zadovoljstvo strank v primerjavi z letom 2019, saj se je izboljšalo za 3 točke**.

8.3 Dobavitelji

Oddelek centralne nabave in obvladovanja stroškov je v letu 2020 posodobil proces nabave na področju zunanega in ostalega izvajanja storitev, vlog in odgovornosti ter spremljave storitev.

Banka je tudi v letu 2020 nadaljevala z optimizacijo števila dobaviteljev ter gradnjo partnerskih odnosov s ciljem uresničevanja optimizacije poslovanja in stroškovne učinkovitosti.

Banka opravlja skrben pregled zunanjih izvajalcev in dobaviteljev, v okviru katerega ocenjuje skladnost dobavitelja s protikorupcijskimi pravili, njegovo kreditno tveganje in skladnost poslovanja. Vsak dobavitelj podpiše izjave, s katerimi potrjuje skladnost poslovanja ter potrdi, da se je seznanil z bančnim

Kodeksom ravnanja. Na tak način banka ne zasleduje le ekonomskih interesov banke, ampak spremlja tudi družbeno odgovorne, trajnostne in upravljaljske vidike posameznega dobavitelja.

8.4 Mediji

V okviru trajnostnega razvoja in družbene odgovornosti si banka prizadeva širši javnosti in ključnim deležnikom predstaviti svojo vizijo, vlogo v nacionalnem okolju, strateške cilje, izdelke in storitve.

V vse bolj digitaliziranem okolju banka še več pozornosti namenja uporabi širokega spektra komunikacijskih kanalov, s pomočjo katerih lahko javnost izčrpno, pravočasno in natančno obvešča. Okrepili smo obveščanje v lastnih komunikacijskih kanalih in družbenih medijih (spletna stran, FB, LinkedIn in Instagram profili). Redno obveščamo novinarje in z njimi vzdržujemo dobre odnose in podpiramo medije v njihovi vlogi objektivnega obveščanja in izobraževanja javnosti.

Nova KBM spodbuja svojo pozitivno in strokovno prisotnost v javnosti; pomaga pri razumevanju bančnih vsebin in proaktivni komunikaciji o družbeno odgovornih in trajnostnih temah. Leta 2020 smo kljub pandemiji uspeli, da se je veliko predstavnikov banke udeležilo različnih konferenc, kjer so predstavili našo strategijo, izdelke, storitve in dosežke.

Vpliv družbenih omrežij močno narašča, zato menimo, da je odgovorna uporaba le-teh ena najpomembnejših zavez tako naše banke kot zaposlenih. S tem namenom smo v Kodeksu ravnanja zastavili smernice uporabe družbenih omrežij, ki jih upoštevajo vsi zaposleni. Odgovorno uporabljamo socialna omrežja, spletne klepetalnice in javne forume, zasebna sporočila pa jasno ločimo od poslovnih, pri čemer se zavedamo, da zainteresirane strani naša sporočila in dejanja povezujejo z našimi vrednotami in korporacijsko kulturo, tudi če jih izrazimo in sprejmemo v prostem času. Zato vedno komuniciramo s ciljem, ne le da bi se izognili škodovanju ugleda banke, temveč bi ga zaščitili in okrepili.

Učinkovitost odnosov z zunanjimi javnostmi ugotavljamo z rednim spremljanjem medijskih objav, analiziranjem vsebin ter poglobljenimi analizami, ki temeljijo na kvalitativnem in kvantitativnem vrednotenju objav. Leta 2020 je bilo o Novi KBM 1.739 objav z relevantno vsebino. Negativne objave po zmanjšanju v zadnjih dveh letih ostajajo na zelo nizkem nivoju. Številne pozitivne objave v medijih in družbenih medijih so bile prepoznane v širši javnosti in so pozitivno prispevale k ugledu banke.

8.5 Podpora širšemu družbenemu okolju

Skupina Nove KBM je s svojo dolgoletno tradicijo delovanja in vpetosti v širše družbeno okolje aktiven podpornik družbene odgovornosti, s čimer prispeva k višji kakovosti življenja in razvoja tako lokalnega kot nacionalnega okolja. Nova KBM je že vrsto let generalni pokrovitelj številnih športnih klubov, dogodkov s področja umetnosti in kulture in tekmovanj. Nekdanja Abanka je bila do združitve v svojih lokalnih okoljih pomemben podpornik, sodelovanja pa so se nadaljevala tudi po združitvi. Z manjšimi sponzorstvi in donacijami družbene in humanitarne dejavnosti podpira tudi Summit Leasing Slovenija.

Banka želi pri vsakem sponzorstvu ali donaciji s prejemnikom sredstev zgraditi pristen partnerski odnos. S svojo aktivno vlogo tako 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.

Kljub zahtevnemu letu 2020, ki je minilo v znamenju pandemije in posledično odpovedih dogodkov, prireditev, koncertov in športnih tekem, je banka pri sodelovanju s posameznimi partnerji ohranila znesek sponzorskih in donatorskih sredstev, v skupnem seštevku pa močno povečala sredstva v te namene. Pri tem je sodelovala z več



Povprečni čas reševanja reklamacije skrajšali za 1 dan.

⁵ Podatek velja samo za stranke Nove KBM, merjenja zadovoljstva strank v Abanki niso izvajali.



kot 50 klubi in institucijami ter podpirala projekte na področju športa, kulture, inovacij, izobraževanja in strokovnega razvoja ter dobrotelnosti.

Šport

Banka je v letu 2020 podprla številne ekipe, posameznike in prireditve v 9 različnih športih, in sicer v košarki, nogometu, odbojki, rokometu, tenisu, alpskem smučanju, teku, hokeju in kajaku. S podpiranjem športa Nova KBM prispeva k razvoju športnih disciplin v državi ter pomaga ekipam in posameznikom, da dosežejo najboljše rezultate. V duhu spodbujanja športa med mladimi se je banka priključila projektu #PODAMDAIGRAM, v sklopu katerega je 10 nadarjenim mladim športnikom omogočila ogled dveh košarkarskih tekem lige NBA v Miamiju in pomagala pri ureditvi pametnega igrišča v Mestni občini Maribor v letu 2020.

Banka je v času pandemije podprla virtualne in prilagojene teke, ki so sledili ukrepom proti širjenju koronavirusa. Nova KBM je podprla dobrodelni Tek za dober namen v organizaciji društva Europa Donna in pri tem pozvala tudi zaposlene, da so se pridružili samostojnim

aktivnostim v sklopu akcije. Prav tako je banka sodelovala pri tekaški akciji #gibajmaribor in organizirala tek za otroke na Kalvarijo.

Hkrati Nova KBM in šport delita enake vrednote in ravnanja, kot so povezovanje najboljših ljudi za doseganje najboljših rezultatov in usmerjenost k ciljem, s katerimi si tako banka kot šport načrtata natančno pot proti uspehu. S spodbujanjem teh vrednot med zaposlenimi in v okviru sponzorskih programov ter z vključevanjem zaposlenih v sponzorske projekte želi banka okrepiti pripadnost in zavzetost zaposlenih.

Ob tem imajo zaposleni vse leto priložnost sodelovati v Športnem društvu Nove KBM, kjer lahko poskrbijo za svojo telesno vadbo, zdravje ter v ugodnih razmerah za druženje s sodelavkami in sodelavci tudi izven delovnega okolja.

Izpostavljena sodelovanja:

- Nogometni klub Maribor
- Ženski odbojkarški klub Nova KBM Branik
- Košarkarska zveza Slovenije
- Nogometni klub Bravo

Kultura

Banka je tradicionalni sponzor in donator Slovenskega narodnega gledališča v Mariboru, s čimer dragoceno prispeva h kulturnemu razvoju v vzhodni regiji. Ob tem banka podpira tudi mlade nadarjene glasbenike v Glasbenem društvu GD Nova iz goriške regije ter seniorje v zboru Nove KBM in Kulturnem umetniškem društvu Nove KBM. Kot eden večjih sponzorjev je banka prisotna tudi na Festivalu Lent in Festivalu Ljubljana.

Konference, izobraževanje in strokovni razvoj

Nova KBM je podpornica strokovnih konferenc in izobraževanj. Ob tem se zaposleni v banki 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 seminarjskih, diplomskih ter magistrskih nalog. Sodelujejo tudi v odborih in vodstvih različnih strokovnih organizacij

in se aktivno vključujejo v strokovne projekte.

Izpostavljena sodelovanja:

- Ameriška gospodarska zbornica
- Britansko-slovenska gospodarska zbornica (BSCC)
- Časnik Finance
- Pravna fakulteta – Willem C. Vis Moot tekmovanje

Dobrotelnost

Nova KBM se pogosto pridruži humanitarnim akcijam, dobrodelne aktivnosti pa razvija tudi sama. Že drugo leto zapovrstjo se je pridružila družbeno odgovornemu programu Veriga dobrih ljudi in z donacijo v višini 28.000 € pomagala številnim družinam v Sloveniji, ki živijo pod pragom revščine. Prav tako je finančno podprla tudi vseslovenski projekt botrstvo za pomoč socialno ogroženim družinam, z donacijo v višini 25.000 € pa tudi omogočila 5000 obrokov otrokom družin, ki so se znašle v stiski ob prvem valu epidemije. V sklopu novih razmer v času epidemije je Zavodu Republike Slovenije za šolstvo donirala 172 tablic v



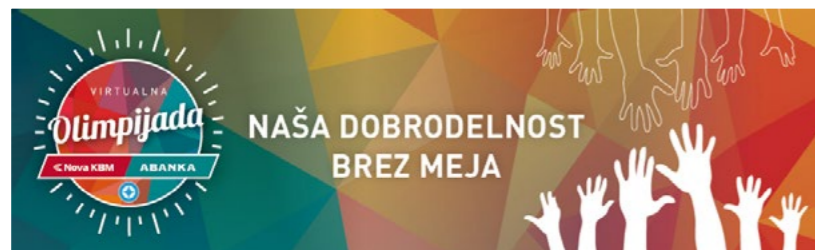
Zgoraj in na naslednji strani: Skupina Nove KBM je v letu 2020 podprla skupno več kot 50 društev, klubov, institucij in projektov na področju, športa, kulture, izobraževanja in gospodarstva.



vrednosti 40.000 € in s tem otrokom iz socialno šibkih družin pomagala z opremo pri šolanju od doma. Donirala je 25.000 € Mestni občini Maribor, ki jih bo ta namenila za zagotavljanje humanitarne pomoči in pomoči razvoja gospodarske dejavnosti na območju občine. Donacijo v višini 20.000 € je namenila tudi združenju Rdeči noski ter tako pomagala najmlajšim pacientom olajšati bivanje v bolnišnici ter zdravstvenim delavcem izboljšati skrb za paciente.

V letu 2020 smo v banki posebno pozornost namenili dobrodelnosti, ki je postala pomemben del organizacijske kulture v Novi KBM. V okviru **virtualne Olimpijade**, tradicionalnih športnih in ekipnih iger, ki smo jo letos zaradi spremenjenih

okolijščin preselili na splet in je zajemal več izzivov. **V izzivu dobrodelnosti so zaposleni iz vse Slovenije opravili več kot 216 dobrodelnih aktivnosti in pomagali več kot 400 pomoči potrebnim posameznikom**, humanitarnim društvom, organizacijam in ustanovam. S temi aktivnostmi smo ustvarili Štafeto dobrodelnosti, eno največjih prostovoljnih in dobrodelnih iniciativ v Sloveniji, in širili zavedanje o pomembnosti poslušanja za sočloveka in okolje. Med aktivnostmi, ki so jih zaposleni izbrali, so bili darovanje krvi, polepšanje božično-novoletnih praznikov za otroke in starostnike, priključili so se Božičkom za en dan, darovali dobrodelnim organizacijam ter pomagali socialno šibkejšim družinam.



Ena od 44 ekip, ki je sodelovala v izzivu dobrodelnosti v okviru virtualne Olimpijade.

Združenje Rdeči noski so ena od humanitarnih organizacij, ki jih je Nova KBM v letu 2020 podprla.



Trajnostni odnos do naravnega okolja

Okoljsko poročanje je pomemben del trajnostnega poročanja, kjer spremljamo, merimo in upravljamo z različnimi viri energije. Z združitvijo Nove KBM in nekdanje Abanke smo okrepili svojo vlogo banke nacionalnega pomena, ki med pomembne vplive uvršča energetske učinkovitost, skrbno uporabo omejenih virov surovin ter vse več pozornosti namenja razvoju odgovornega investiranja, s katerim investitorjem omogočamo uresničevanje zelenih projektov.

9.1 Ogljični odtis

Prizadevamo si omiliti negativne vplive na okolje s trajnostnim upravljanjem porabe energije, naravnih virov in s prizadevanjem za zmanjševanje ogljičnega odtisa, ki ga merimo in spremljamo 2 leti.

Tabela 6: Ogljični odtis (v tonah)

OGLJIČNI ODTIS	2019	2020
Ogljični odtis – emisije CO ₂ (scope 1)	1.250,91	1.706,53
Ogljični odtis – emisije CO ₂ (scope 2)	1.703,71	1.953,76
SKUPAJ	2.954,62	3.660,29
SKUPAJ/zaposlenega ⁶	2,454	1,923

Skupni ogljični odtis v 2020 je znašal 3.660,29 tone CO₂. Izračun ogljičnega odtisa na zaposlenega se je v primerjavi z letom 2019 znižal za 21,6 %.

9.2 Upravljanje z viri energije

Pri upravljanju energetske učinkovitosti se banka usmerja k energetskega menedžmentu poslovnih stavb, ki skupaj obsegajo 51.580 kvadratnih metrov poslovnih površin, ter upravljanju voznega parka. Banka ima na 9 lokacijah vzpostavljen centralni nadzorni sistem za nadzor energetske učinkovitosti in morebitnih ukrepov v primeru odstopanj od nastavljenih parametrov. Banka je v letu 2020 izvedla energetski pregled v skladu s predpisi in zakonodajo.

Banka pri prenovah in investicijskem vzdrževanju poslovnih stavb in poslovalnic upošteva smernice učinkovite rabe energije ter zakonodajo s področja gradnje objektov. Z optimizacijami uporabe in poslovno nepotrebnih nepremičnin zmanjšuje površino in posledično tudi porabo energentov.

Banka je v letu 2020 nadaljevala s procesom odprodaje starejših lastniških službenih vozil ter s prehodom na najem novih. Vozni park banke se je s pridružitvijo nekdanje Abanke s 1. septembrom povečal z 61 vozil na 96 vozil. Vozila nekdanje Abanke so pretežno starejšega letnika, zato se načrtuje odprodaja ter po potrebi najem novih.

Za potrebe službenih in službeno-zasebnih poti je bilo v letu 2020 porabljenih skupaj 79.000 litrov pogonskega goriva.

Tabela 7: Upravljanje z različnimi viri energije 2020 (v kWh)

RAZLIČNI VIRI ENERGIJE	2019	2020
Poraba energije (v kWh)	9.730.000	16.117.000
Poraba energije na zaposlenega ⁶	8.081	8.469,25
Poraba goriva za vozni park (v litrih)	106.800	79.000

Skupna poraba energije na zaposlenega se je povečala za 4,8 %. Še naprej bomo iskali načine za zmanjševanje porabe z ukrepi, kot sta racionalizacija poslovnih prostorov in spodbujanje kulture za skrbno in učinkovito rabo energije.

Ravnanje z odpadki

Ločevanje odpadnih surovin pri izvoru je eden od pomembnih pogojev za izvajanje krožnega gospodarstva. Banka izvaja ločeno zbiranje odpadkov že vrsto let, kar je vezano na odloke posameznih občin in njihovih koncesionarjev. Nenevarni odpadki, ki se ločeno zbirajo in odvažajo, se v 100 odstotkih reciklirajo. Glede na to, da so za posamezno lokacijo dodeljene zbiralne posode določene velikosti, ki se praznijo periodično in ne glede na njihovo zapolnjenost, količinam komunalnih odpadkov ni možno slediti oz. ugotoviti dejanskih količin. Stroški odpadkov se plačujejo glede na velikost posode in niso vezani na količino odpadkov v zabojniku.

Tabela 8: Stroški ravnanja z odpadki (v €)

STROŠKI RAVNANJA Z ODPADKI	2019	2020
Stroški ravnanja z odpadki	155.999	66.523
Stroški ravnanja z odpadki/zaposlenega ⁶	129,56	34,95

Stroški ravnanja z odpadki so se v 2020 zmanjšali s 129,56 € na 34,95 € na zaposlenega, kar predstavlja 73 % prihranka. Znižanje količine odpadkov in posledično stroškov je rezultat naših prizadevanj, istočasno pa posledica dejstva, da je bilo zaradi epidemije v poslovnih prostorih prisotnih manj zaposlenih.

Poraba vode

Voda je vir našega življenja in skrb za ohranjanje naravnih virov ni samo vrednota, temveč tudi način delovanja. Kjerkoli je mogoče, k pitju vode iz pipe spodbujamo zaposlene, partnerje in druge deležnike. Tako širimo zavedanje, da je pitje pitne vode iz pipe bolj zdravo in okolju prijaznejše kot poseganje po predpakirani vodi, ki vodi do zmanjševanja plastične embalaže in manjšega ogljičnega odtisa.

Tabela 9: Poraba vode (m³)

PORABA VODE	2019	2020
Poraba vode	20.318	18.615
Poraba vode/zaposlenega ⁶	16,87	9,78

Poraba vode se je v 2020 zmanjšala za 42 %, kar je rezultat naših prizadevanj, istočasno pa posledica dejstva, da je bilo zaradi epidemije v poslovnih prostorih prisotnih manj zaposlenih.

⁶ Podatki za Skupino Nove KBM vključujejo podatke za Novo KBM v 2020 in podatke nekdanje Abanke po pravni združitvi. Uporabljeno je stanje števila zaposlenih na 31.12.



9.3 Poraba papirja in tiskanje

Skupina Nove KBM je storitvena družba, zato je papir tista primarna surovina, ki se v procesih uporablja največ. V letu 2020 smo nadaljevali z izvajanjem ukrepov in pobud, s katerimi ustvarjamo prihranke pri količini porabljenega papirja in znižujemo stroške.

O ukrepih in pomenu varčne uporabe papirja smo zaposlene seznanjali in ozaveščali v okviru internih programov. V Novi KBM je potekal program Klikni za okolje – tiskaj manj, v Summit Leasing Slovenija pa program Green/Zeleno.



Doseženi prihranki

Nova KBM je z internimi programi in tudi zaradi ukrepov v pandemiji z vsemi navedenimi aktivnostmi v letu 2020 porabila približno 3.420.000 listov papirja oziroma dobrih 17,1 tone papirja manj kot leto poprej ter s tem ohranila 408 dreves. Pri tem je stroške za papir in tiskanje papirja zmanjšala za kar 53 odstotkov v primerjavi z letom 2019.



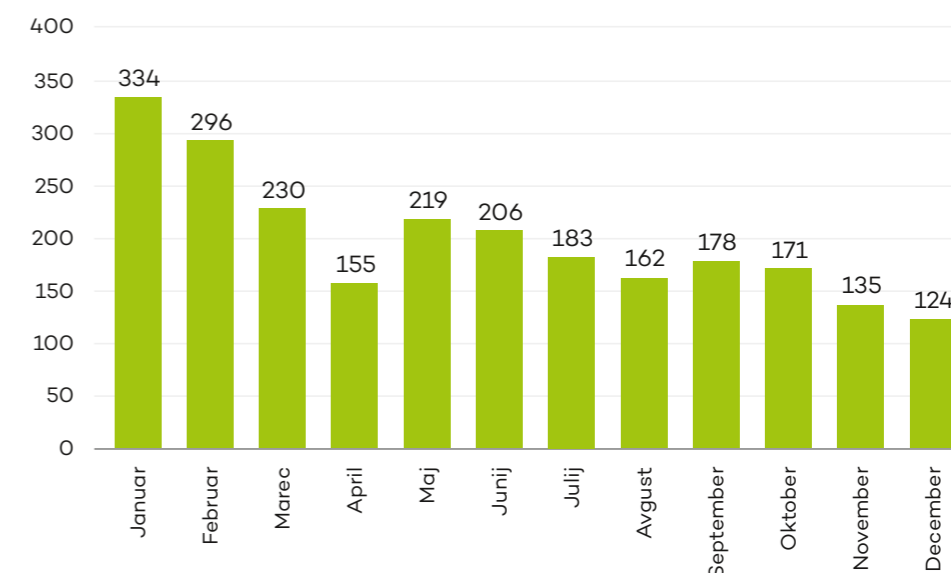
Porabili 21,35 tone papirja manj kot lani, ohranili 510 dreves in znižali stroške za več kot 53 %.

Summit Leasing Slovenija je v letu 2020 privarčeval približno 850.000 listov papirja letno oziroma 4,25 tone papirja ter s tem ohranil 102 drevesi. Skupina Nove KBM je tako skupaj privarčevala 21,35 tone papirja in ohranila 510 dreves.

Brezpapirno poslovanje

Od kar je banka jeseni 2019 v vseh poslovalnicah namestila digitalne podpisne tablice, se je trend zmanjševanja obsega natisnjene dokumentacije pri poslovanju s strankami nadaljeval tudi v letu 2020.

Graf 6: Gibanje števila natisnjenih listov v poslovalnicah Nove KBM v tisoč (000)



V poslovalnicah smo v 2020 zbrali več kot 2 milijona digitalnih podpisov naših strank. Ustvarjenih je bilo več kot 3,7 milijona digitalnih dokumentov oziroma 10 milijonov strani.

Svetovalci v poslovalnicah so stranke aktivno seznanjali in spodbujali k uporabi digitalnih poti tudi zaradi enostavnega upravljanja z bančno dokumentacijo. Uporabniki elektronske banke in storitve E-obvestila namreč vso bančno dokumentacijo prejemajo v elektronski obliki. To jim omogoča enostaven dostop, pregledovanje in hrambo bančne dokumentacije.



V 2020 je bilo v poslovalnicah ustvarjenih 3,7 milijona digitalnih dokumentov.

Tudi sodelavci v poslovalnicah so s spreminjanjem navad aktivno prispevali k zmanjšanju obsega tiskanja. Izvedli smo več internih aktivnosti za doseganje cilja »brezpapirna« poslovalnica. Spremljali smo obseg tiskanja po poslovalnicah, ki je v letu 2020 zaradi spodbujanja brezpapirne poslovalnice in ukrepov v pandemiji upadel na 124 tisoč listov v vseh poslovalnicah. Med vodji smo promovirali uporabo orodij za deljenje in dostopanje do interne dokumentacije v poslovalnicah (skupne mape za navodila, zapisnike, poročila...) ter izvedli 2 usposabljanja za 169 zaposlenih za izboljšanje digitalnih veščin.

V SLS je bilo na področju digitalizacije izvedenih več aktivnosti, med njimi elektronski podpis pogodb, brezpapirno poslovanje pri izdaji računov za stranke ter pri odobravanju lizinskih pogodb, uvedba e-podpisov za interne dokumente, optimizacija plačil.

E-obvestila za stranke

Banka je v 2020 nadaljevala s spodbujanjem strank, da se odločijo za prejemanje dopisov in izpiskov v e-obliki. Za zamenjavo tiskanih v e-obvestila se je odločilo približno 25.000 strank, kar je kar 5-krat več kot leta 2019.

E-interni akti

Zaposleni v banki vse interne akte v celoti uporabljajo le še na digitalen način. V oktobru 2020 je bilo onemogočeno tiskanje internih aktov in s tem narejen še korak naprej k zmanjševanju porabe papirja.

E-arhiviranje

Nadaljevali smo z aktivnostmi na področju e-arhiviranja, ki se je začel v 2019. S programom smo med zaposlenimi okrepili zavest o učinkoviti urejenosti pisarn brez odvečne uporabe papirja ter smotrni uporabi in shranjevanju dokumentacije. S programom smo spremenili njihovo vedenje tako, da se v večji meri odločajo za uporabo in arhiviranje elektronske dokumentacije namesto v papirni obliki.

9.4 Financiranje zelenih projektov

V letu 2020 je banka pri SID banki najela dolgoročne vire v skupni višini 48.500 tisoč €, ki so skladno s sklenjeno pogodbo med drugim lahko namenjeni tudi financiranju razvoja okolju prijazne družbe in proizvodnje.

Konec leta 2020 je 26 % obveznic oziroma 17 % nominalne vrednosti celotnega portfelja dolžniških vrednostnih papirjev imelo ESG bonitetno oceno Bloomberg. Banka načrtuje, da se bo delež tovrstnih naložb v prihodnosti še povečeval.

Nova KBM išče nove naložbene priložnosti na področju trajnostnega razvoja, zelenih

tehnologij in okolju prijaznih projektov. Tako je v letu 2019 izdala podrejeno obveznico, v katero je med drugimi investirala tudi EBRD, 20-odstotna lastnica banke, ki je svojo investicijo pogojevala s financiranjem zelenih projektov.

Linija, ki je bila namenjena za financiranje zelenih projektov, je bila v letu 2020 zapolnjena. Pri omenjenih projektih gre večinoma za financiranje izgradnje novih energetske učinkovitih stanovanjskih stavb kot tudi turističnih kapacitet (npr. hotelov) ter poslovnih prostorov. Tudi v prihodnje si bomo prizadevali financirati projekte, ki prispevajo k uresničitvi trajnostnih razvojnih ciljev. Poleg že omenjenega financiranja energetske učinkovitih objektov si Nova KBM prizadeva financirati tudi gradnjo infrastrukturnih objektov, elektrarn na obnovljive vire ter obratov za recikliranje materialov.

Nova KBM je bila na tem področju aktivna že v preteklih letih. V letu 2017 je namreč vložila v prvo slovensko zeleno obveznico, ki jo je izdalo podjetje GEN-I Sonce. Leta 2018 pa je investirala v zeleno obveznico SID banke, prvo slovensko zeleno obveznico, ki je bila izdana na mednarodnem trgu.

Summit Leasing Slovenija je v sodelovanju z več uvozniki, ki ponujajo električna vozila, v letu 2020 uvedla Eko leasing. To je nov produkt za financiranje električnih vozil, ki strankam ponuja ugodne pogoje financiranja, primerljive s pogoji Eko sklada.

10. 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. Opisani 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, Pravilnik o upravljanju nasprotij interesov in tveganj korupcije, Politika skladnosti poslovanja, Politika nabave, Politika razvoja zaposlenih idr.).

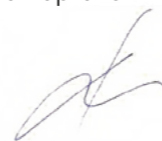
Vsebina politike družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja zajema vse strateške deležnike banke in opredeljuje usmeritev prizadevanj, načrtov, ravnanj in odnosov, s katerimi upravlja banka.

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. Za poročanje o uspešnosti trajnostnega napredka uporabljamo tudi ESG metodologijo.

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.

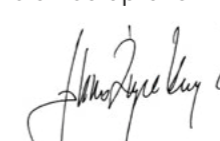
Aytac Aydin,
član uprave



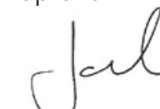
Matej Falatov,
član uprave



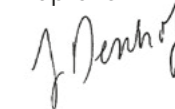
Sabina Župec Kranjc,
članica uprave



Jon Locke,
podpredsednik
uprave



John Denhof,
predsednik
uprave



11. Tabela kazalnikov GRI

KAZALNIK	STRAN V LP 2020	STRAN V TP 2020
ORGANIZACIJSKI PROFIL		
102-1 Ime organizacije	20	1
102-2 Dejavnosti	46-48	2
102-3 Sedež banke	1	1
102-4 Lokacije dejavnosti banke	56-58	
102-5 Lastništvo in pravna oblika	26, 53	
102-6 Trgi, na katerih organizacija izvaja dejavnosti	39-44	
102-7 Obseg organizacije	21	1
102-8 Informacije o zaposlenih in drugih delavcih		12-14
STRATEGIJA		
102-14 Nagovor predsednika uprave		2
102-15 Ključni vplivi, tveganja in priložnosti		7
ETIKA IN INTEGRITETA		
102-16 Vrednote, načela, vedenja		4
UPRAVLJANJE		
102-18 Upravljalvska struktura		
120-19 Prenos pooblastil		3
102-20 Odgovornost na izvršni ravni za trajnostni razvoj (ekonomsko, okoljsko in socialno področje)		2
102-21 Posvetovanje z deležniki o ekonomskih, okoljskih in družbenih temah		7-9
102-22 Sestava najvišjega organa upravljanja	23-24	
102-23 Predsednik najvišjega organa upravljanja	11-13, 24	
102-29 Prepoznavanje in upravljanje ekonomskih, okoljskih in družbenih vplivov		4-5
102-30 Učinkovitost procesov upravljanja s tveganji		10-11
102-31 Pregled ekonomskih, okoljskih in družbenih področij/tem		9
102-32 Vloga najvišjega organa upravljanja pri trajnostnem poročanju		2, 4, 5
102-33 Komuniciranje kritičnih pomislekov		7, 8, 9

KAZALNIK	STRAN V LP 2020	STRAN V TP 2020
VKLJUČEVANJE DELEŽNIKOV		
102-40 Seznam deležniških skupin		9
102-42 Prepoznavanje in izbor deležniških skupin		7-8
102-43 Pristop k vključevanju deležnikov		8
102-44 Ključne teme in zadržki		9
POROČEVALSKA PRAKSA		
102-47 Seznam bistvenih tem/področij		9
102-50 Poročevalsko obdobje		3
102-51 Datum zadnjega poročila		3
102-52 Cikel poročanja		3
102-53 Kontaktna oseba za vprašanja glede poročila		3, 27
102-54 Poročevalski sklici v skladu s standardi GRI		25
102-55 Kazalo vsebine za GRI		24-25
UPRAVLJALSKI PRISTOP		
103-1 Razlaga bistvenih področij/tem		9
202-1 Delež najvišjega vodstva iz lokalnega (nacionalnega) okolja	22, 55	
203-2 Pomembni posredni ekonomski vplivi		23
205-1 Dejavnosti s tveganji, povezanimi s korupcijo		11-12
205-2 Komuniciranje in usposabljanja o politikah in postopkih za boj proti korupciji		11
MATERIALI		
301-1 Materiali		22
ENERGIJA		
302-1 Raba energije znotraj organizacije		21
VODA		
303-1 Odnos do vode kot naravnega vira		22



KAZALNIK	STRAN V LP 2020	STRAN V TP 2020
EMISIJE CO₂		
305-1 Ogljični odtis (scope 1)		21
305-2 Ogljični odtis (scope 2)		21
305-3 Zmanjšanje ogljičnega odtisa		21
ZAPOSLENI		
401-1 Novozaposleni, fluktuacija		12-13
401-2 Standardne ugodnosti za zaposlene za nedoločen čas		14
VARSTVO IN ZDRAVJE PRI DELU		
403-1 Varstvo in zdravje zaposlenih		12, 15
403-2 Poškodbe pri delu		14
403-6 Promocija zdravja pri delu		15
USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE		
404-1 Obseg izobraževanja zaposlenih		14
404-2 Programi izobraževanja		14-16
404-3 Karierni razvoj		14-16
406-1 Nediskriminacija		6, 13
RAZNOLIKOST IN ENAKE MOŽNOSTI		
405-1 Raznolikost organov upravljanja in zaposlenih		13
LOKALNE SKUPNOSTI		
413-1 Odnos z lokalnimi skupnostmi		18-20
MARKETING IN OZNAČEVANJE		
417-1 Informacije o svojih produktih in storitvah za zaščito interesov strank/kupcev		17

Legenda: LP - Letno poročilo, TP - Trajnostno poročilo

To poročilo je pripravljeno v skladu s standardi GRI – osnovno verzijo.



12. Pregled ključnih kazalnikov ESG

ESG KOLO	PODROČJE	KPI	2019	2020	Δ 2019/2020
E	Okolje	Ogljični odtis (MT CO ₂) (scope 1 in 2) na zaposlenega	2.454 ton CO ₂	1.923 ton CO ₂	-21,6 %
		Poraba energije na zaposlenega	8.081 kWh	8.469,25 kW	+4,8 %**
		Poraba vode na zaposlenega	16,87 m ³	9,78 m ³	-42 %
		Stroški za ravnanje z odpadki na zaposlenega	129,56 EUR	34,95 EUR	-73 %
		Poraba papirja na zaposlenega*	25,46 kg	7,49 kg	-70,5 %*
		Poraba goriva v voznem parku na zaposlenega	88,70 l	41,51 l	-46,8 %
		Stopnja zavzetosti zaposlenih	+8 točk	+5 točk	+5 točk
S	Socialni vidik	Stopnja zadovoljstva zaposlenih	+9 točk	+6 točk	+6 točk
		Ure izobraževanj na zaposlenega	54 ur	42 ur	-22,22 %**
		Število različnih vsebin spletnih izobraževanj****	15	37	+146 %
		Prostovoljna fluktuacija	4,5 %	3,6 %	-0,9 %
		Absentizem	5,3 %	4,7 %	-0,6 %
		Število izgubljenih delovnih dni zaradi poškod****	123	39	-68,29 %
		Net promoter score (stopnja zadovoljstva) strank	+7 točk	+9 točk	+9 točk
		Pritožbe in reklamacije*	ni podatka	-30 %	-30 %*

ESG KOLO	PODROČJE	KPI	2019	2020	Δ 2019/2020
G	Korporativno upravljanje	Bilančna vsota (v 000 €)	106.028 EUR	9.176.868 EUR	+79,72 %
		Čiste obresti (v 000 €)	112.712 EUR	154.458 EUR	+37 %
		Čisti neobrestni prihodki (v 000 €)	80.910 EUR	304.450 EUR	+376 %
		Zastopanost žensk med direktorji (B-1)	30 %	48 %	+18 %
		Število korporativnih politik, za katere je organizacija izvedla usposabljanja	77 % (7/9)	77 % (7/9)	0 %
		Kršitve varnosti osebnih podatkov	183	0	0 primerov (100 %)

* Podatek se zaradi zagotavljanja primerljivosti nanaša samo na Novo KBM.

** V času epidemije se je spremenil nabor izobraževanj zunanjih institucij, ki se jih običajno udeležijo zaposleni v Novi KBM. Izobraževanja z osebno udeležbo so bila zaradi preventivnih ukrepov na ravni države močno okrnjena in v določenih obdobjih tudi odpovedana. Rezultat tega je bilo nižje število izvedenih izobraževanj in krajši čas posamičnih izobraževanj, hkrati pa so se ponudniki izobraževanj postopoma prilagodili in izobraževanja preselili v spletno okolje. Število spletnih izobraževanj, tako internih kot eksternih, je v letu 2020 tako bistveno poraslo. Kljub zmanjšanju skupnega števila ur število izobraževanj na zaposlenega ostaja visoko.

*** Skupna poraba energije na zaposlenega se je povečala za 4,8 %. Še naprej bomo iskali načine za zmanjševanje porabe z ukrepi, kot sta racionalizacija poslovnih prostorov in spodbujanje kulture za skrbno in učinkovito rabo energije.

**** Indikator ni prikazan v grafu 1.



13. Odgovorne osebe za poročanje

Služba skladnosti poslovanja	Simon Tantegel, direktor
Sektor za razvoj zaposlenih	Vesna Reich, direktorica
Sektor korporativnega komuniciranja in strateškega marketinga	Jure Bračko, direktor
Sektor bančne operative	Aleksandra Brdar Turk, direktorica
Služba za upravljanje zadovoljstva strank	Yasemin Altinyay, svetovalka
Sektor razvoja produktov in segmentov	Silvia Gabriela Birla, direktorica
Oddelek digitalnega marketinga	Tolga Rifat Yurteri, direktor
Center prodajne podpore	Branka Vujanovič, direktorica
Oddelek upravljanja fizične in informacijske varnosti	Božidar Dajčman, direktor
Oddelek upravljanja operativnega tveganja	Nataša Tkalec Goršek, vodja
Oddelek za preprečevanje prevar	Laura Jekler, vodja
Oddelek centralne nabave in obvladovanja stroškov	Barbara Dobovičnik Černec, vodja

Koordinatorica projekta s področja trajnostnega razvoja
Karidia Toure Zagrajšek, strokovna sodelavka – specialistka

Direktor projekta:
Jure Bračko, direktor Sektorja marketinga in komuniciranja

Vsebinski koncept
Simona Roškar, Kreativna komunikacija in Karidia Toure Zagrajšek, Nova KBM

Fotografija: Mediaspeed, arhiv banke

Maribor, marec 2021

