

ESG POROČILO 2022

Skupine Nove KBM in
Nove KBM d.d.



NovaKBM



VSEBINA

1	NAGOVOR PREDSEDNIKA UPRAVE NOVE KBM	3
2	O POROČILU	5
3	POSLOVNI MODEL SKUPINE NOVE KBM	6
4	RAZVOJ UPRAVLJANJA ESG	9
4.1	GLOBALNI CILJI TRAJNOSTNEGA RAZVOJA	10
4.2	BISTVENA PODROČJA V OKVIRU ESG	11
4.2.1	OBVLADOVANJE PANDEMIJE COVIDA-19 IN ENERGETSKE KRIZE	13
5	RAZKRITJA NA PODLAGI PROJEKTNE SKUPINE ZA FINANČNA RAZKRITJA V ZVEZI S PODNEBJEM (TCFD)	15
5.1	UPRAVLJANJE	15
5.2	STRATEGIJA	19
5.3	UPRAVLJANJE TVEGANJ	22
5.3.1	KREDITNO TVEGANJE	22
5.3.2	ANALIZA OBČUTLJIVOSTI IN STRESNI TESTI	23
5.3.3	NALOŽBENA STRATEGIJA	23
5.3.4	OPERATIVNO TVEGANJE IN NABAVNI PROCES	24
5.4	METRIKE IN CILJI	25
6	UPRAVLJANJE OKOLJSKIH VPLIVOV	28
6.1	ENERGETSKA UČINKOVITOST	28
6.2	OGLJIČNI ODTIS	29
6.3	VOZNI PARK IN TRAJNOSTNA MOBILNOST	30
6.4	RAVNANJE Z ODPADKI	31
6.5	PORABA PAPIRJA IN BREZPAPIRNO POSLOVANJE	31
6.6	OKOLJU PRIJAZNE BANČNE STORITVE	33
7	UPRAVLJANJE DRUŽBENIH VPLIVOV	34
7.1	ODGOVORNOST DO ZAPOSLENIH	35
7.2	ODGOVORNOST DO STRANK	42
7.3	DIGITALNO BANČNIŠTVO	43
7.4	HITREJŠE STORITVE NA PODROČJU PODPORE POSLOVANJA	43
7.5	POSODOBITVE STORITEV ZA STRANKE V KONTAKTNEM CENTRU	44
7.6	ODGOVORNO MARKETINŠKO KOMUNICIRANJE	45
7.7	PROGRAMI ZA RAZVOJ DRUŽBENEGA OKOLJA	45
7.7.1	SPONZORSTVA IN DONACIJE	45
7.7.2	PROGRAMI OZAVEŠČANJA	47
7.8	ODGOVORNO KOMUNICIRANJE Z JAVNOSTMI	49
8	POLITIKE KORPORATIVNEGA UPRAVLJANJA IN SKLADNOST POSLOVANJA	50
8.1	SKLADNOST POSLOVANJA	50
8.2	BOJ PROTI KORUPCIJI IN PODKUPOVANJU	51
8.3	ESG-POLITIKA	51
8.4	ZAGOTAVLJANJE RAZNOLIKOSTI IN ENAKIH MOŽNOSTI	51
8.4.1	RAZNOLIKOST ČLANOV UPRAVLJALNEGA ORGANA	52
8.4.2	ZNANJE IN IZKUŠNJE UPRAVLJALNEGA ORGANA NA PODROČJU ESG	52
8.5	SPLETNA VARNOST	53
8.6	VARSTVO PODATKOV	53
8.7	SKRBNI PREGLEDI DOBAVITELJEV	54
8.8	PREPREČEVANJE PREVAR	54
8.9	UPRAVLJANJE TVEGANJ	55
8.10	UPRAVLJANJE INCIDENTOV IN KRIZ	55
9	EU TAKSONOMIJA	56
10	TABELA KAZALNIKOV GRI	58
11	ODGOVORNE OSEBE ZA POROČANJE	62

100%  To ESG-poročilo je 100-% digitalno.



Tiskajte manj.

Celotno poročilo je objavljeno na povezavi: [Finančna poročila in dokumenti | NKBM](#).

1 NAGOVOR PREDSEDNIKA UPRAVE NOVE KBM¹



Spoštovani,

v Novi KBM se zavedamo svoje pomembne vloge v **zelenem prehodu**, ki jo nosimo kot druga največja sistemska banka v Sloveniji. Leto 2022 je bilo še eno zahtevno leto, saj ga je zaznamovala ruska vojaška agresija, ki ji je sledila še energetska kriza. Ker smo odločeni še naprej odgovorno ravnati v odnosih z deležniki, pri obvladovanju naših vplivov na okolje in pri zagotavljanju najvišjih standardov korporativnega upravljanja, je bil naš odgovor na nove okoliščine predstavitev dveh novih zelenih produktov za stranke, ki so fizične osebe. Produkta sta namenjena financiranju nakupov in naložb, ki manj obremenjujejo okolje. V letu 2023 načrtujemo uvedbo zelenih produktov tudi za pravne osebe.

Ob upoštevanju vseh makroekonomskih dejavnikov smo našo celovito ESG strategijo v letu 2022 nadgradili s še ambicioznejšimi cilji, s katerimi izkazujemo zavedanje o vse večjem pomenu širše ESG agende s poudarkom na izzivih **podnebnih sprememb**, ki jih predstavljajo za naše poslovanje in okolje, v katerem živimo.

V tem poročilu predstavljamo korake, s katerimi odločno stopamo po poti preobrazbe na področju ESG ter našo vizijo, zaveze, aktivnosti in dosežke. Okrepili smo prizadevanja za postopno preoblikovanje našega portfelja, tako da bo čim bolj skladen s

Pariškim sporazumom ter da bo financiral trajnostni razvoj in prehod v nizkoogljično ali ogljično nevtralno gospodarstvo. Skupina je leto 2022 določila kot podatkovno osnovo, na podlagi katere bo merila emisije obsega 3 (naši lastni in emisije naših strank). Na podlagi analiz in stanja bomo lahko opredelili srednje- in dolgoročne cilje na tem področju. Usmerjeni v energetske sanacije poslovnih nepremičnin in spodbujanje trajnostne mobilnosti smo v letu 2022 nadaljevali s kratko- in srednjeročnimi ukrepi za dodatno zmanjšanje naših emisij obsega 1 in obsega 2, kar se je kljub normalizaciji življenja ob rahljanju covid-19 zaščitnih ukrepov odražalo v nižjem ogljičnem odtisu banke, saj smo ga v primerjavi z letom 2021 zmanjšali za dodatnih 60 %. S ciljem transparentnega poročanja je banka sprejela novo metodologijo za izračun ogljičnega odtisa, ki je usklajena z vsemi ustreznimi predpisi in smernicami regulativnih organov.

V našem poslovnem modelu ohranjamo velik poudarek na digitalizaciji, brezpapirnem poslovanju ter uvedbi avtomatiziranih procesov, podprtih z uporabnikom prijazno umetno inteligenco.

V tem poročilu je v primerjavi z letom 2021 vpeljanih nekaj **ključnih razlik v razkritjih** ocene deleža okoljsko trajnostnih gospodarskih dejavnosti, **usklajenih s taksonomijo**. V del **obveznega razkritja** smo vključili podatke o deležu sredstev, sprejemljivih za taksonomijo, ki smo jih prejeli od komitentov, in sicer nefinančnih družb, NFRD zavezancev s sedežem v Sloveniji. V del **prostovoljnih razkritij** smo vključili izpostavljenosti do nefinančnih družb, NFRD zavezancev s sedežem v Sloveniji in za določitev ocene sprejemljivosti uporabili panožno klasifikacijo NACE. V skladu z dokumentom o pogosto zastavljenih vprašanjih, objavljenim 2. februarja 2022, glede razlage nekaterih pravnih določb delegiranega akta o razkritjih v skladu s členom 8 Uredbe o taksonomiji EU v zvezi s poročanjem o sprejemljivih gospodarskih dejavnostih in sredstvih, smo v delu prostovoljnih razkritij vključili tudi stanovanjska posojila, zavarovana s stanovanjsko nepremičnino.

¹ GRI 102-14

Ostali smo predani tudi socialnemu in upravljalškemu stebru naše strategije ESG. Gradili smo **trajnostne, odprte in proaktivne odnose z vsemi svojimi deležniki**: zaposlenimi, strankami, poslovnimi partnerji, regulatorji in drugimi. Osredotočeni smo bili na visoko raven zadovoljstva strank in zaposlenih. Še naprej smo ustvarjali **vkjučujoče delovno okolje**, ki temelji na **enakosti in raznolikosti**. Skupina je kot **partnerica, pokroviteljica ali donatorka** podprla več kot 50 nacionalnih, regionalnih in lokalnih skupnosti. Nadaljevali smo s **programi ozaveščanja** na področju finančne pismenosti, ki vključujejo zagotavljanje znanja o bančnih produktih in storitvah, odgovornega investiranja in kreditiranja, digitalne pismenosti, varnega bančništva, preprečevanja prevar in varnosti pri spletnih transakcijah.

Ponosni smo, da smo kot prva in zaenkrat edina banka v Sloveniji prejeli **Green Star certifikat**, ki potrjuje, da je trajnost močno vpeta v našo poslovno strategijo, trajnostne rešitve, ki jih vključujemo v naše poslovanje, kažejo rezultate, banka pa za doseganje podnebne nevtralnosti sodeluje z različnimi deležniki. Izdajatelj certifikata, Partnerstvo za trajno gospodarstvo (CER), je prepoznal naš napredek in ugotovil, da Nova KMB že dlje časa stopa po poti zelene preobrazbe, ima zastavljene cilje in ukrepe za trajnostno poslovanje ter podnebno ukrepanje. Inštitut za razvoj družbene odgovornosti nam je že tretje leto zapored podelil **nagrado HORUS** za upravljanje strateške družbene odgovornosti. Banka je že tretjič prejela tudi naziv **Superbrand**, naša **spletna in mobilna banka pa sta bili**, prav tako že tretjič, **imenovani za najboljši v Sloveniji**.

Zahvaljujemo se vsem zaposlenim v Skupini, strankam in poslovnim partnerjem za njihovo zaupanje, sodelovanje in odkrito komunikacijo – vse te vrednote nam tlakujejo pot do dosežkov in zagotavljanja dodane vrednosti vsem našim deležnikom.

V začetku leta 2023 je Skupina Nove KBM postala članica Skupine OTP. Ponosni smo na našo bogato tradicijo in pripravljeni na nove izzive in priložnosti, ki nam jih prinaša prihodnost. Prepričani smo, da bomo pot naše ESG-preobrazbe tudi v okviru Skupine OTP uspešno nadaljevali.

S spoštovanjem,

John Denhof,
predsednik uprave Nove KBM



2 O POROČILU

V **ESG-poročilu Skupine Nove KBM in Nove KBM** v skladu z določbami 70. c-člena Zakona o gospodarskih družbah svojim deležnikom razkrivamo nefinančne podatke o poslovanju v letu 2022. Kot samostojna publikacija je vsako leto objavljeno istočasno z Letnim poročilom Skupine Nove KBM. Nefinančni podatki za poslovna leta od 2017 do 2020 so bili predstavljeni v Poročilu o družbeni odgovornosti in trajnostnem razvoju. V poslovnem letu 2021 pa smo poročilo preimenovali v ESG-poročilo. V pričujoče ESG-poročilo za poslovno leto 2022 smo vključili relevantne vidike poročanja o okoljskih, družbenih in upravljaljskih aktivnostih ter uresničevanje ESG-strategije Nove KBM, ki smo jo sprejeli v letu 2021.²

Poročilo je osredotočeno na banko Nova KBM, ki je prevladujoča družba Skupine Nove KBM. Politike in usmeritve banke, povezane z upravljanjem ESG, se postopoma uvajajo v druge družbe, ki so bile v letu 2022 del Skupine Nove KBM (Summit Leasing Slovenija z 211 zaposlenimi ter Aleja Finance s 17 zaposlenimi). V poročilo so praviloma vključeni podatki za triletno obdobje (od 2020 do 2022), razen kjer se zaradi razpoložljivosti podatkov smiselno uporablja drugačna časovna enota.³

V poročilu predstavljeni podatki so pripravljene skladno z **regulatornimi zahtevami**:

- Zakonom o gospodarskih družbah (ZGD-1), 70. c-člen,
- Uredbo EU 2020/852 o vzpostavitvi okvira za spodbujanje trajnostnih naložb ter spremembi Uredbe (EU) 2019/2088 (EU okoljska taksonomija) in Delegirani uredbi komisije (EU) 2021/2178 (Razkritja so predstavljena v poglavju 9),
- Vodnikom Evropske centralne banke (ECB) o podnebnih in okoljskih tveganjih,
- smernicami Evropske komisije glede nefinančnega poročanja.

Skladno s smernicami poročilo razkriva bistvene informacije pošteno, uravnoteženo in razumljivo, izčrpno, vendar jedrnato, strateško in usmerjeno v prihodnost, osredotočeno na zainteresirane strani ter dosledno in skladno. Skupina sledi tudi priporočilom TCFD – delovne skupine za finančna razkritja, povezana s podnebjem. Te informacije in podatke razkrivamo v poglavju 5.

V poročilu so zajeti **kvantitativni in kvalitativni kazalniki**, skladni s poročevalskim modelom GRI (Pobuda za globalno poročanje – Global Reporting Initiative) ter z ESG-poročanjem, ki deležnikom razkriva kazalnike uspešnosti iz okoljskega, socialnega in upravljaljskega vidika. Za dodatne informacije v zvezi s poročilom⁴ nas lahko zainteresirane javnosti kontaktirajo po elektronskem naslovu esg@nkbm.si.

² GRI 102-50, 102-51, 102-52

³ GRI 103-1

⁴ GRI 102-53

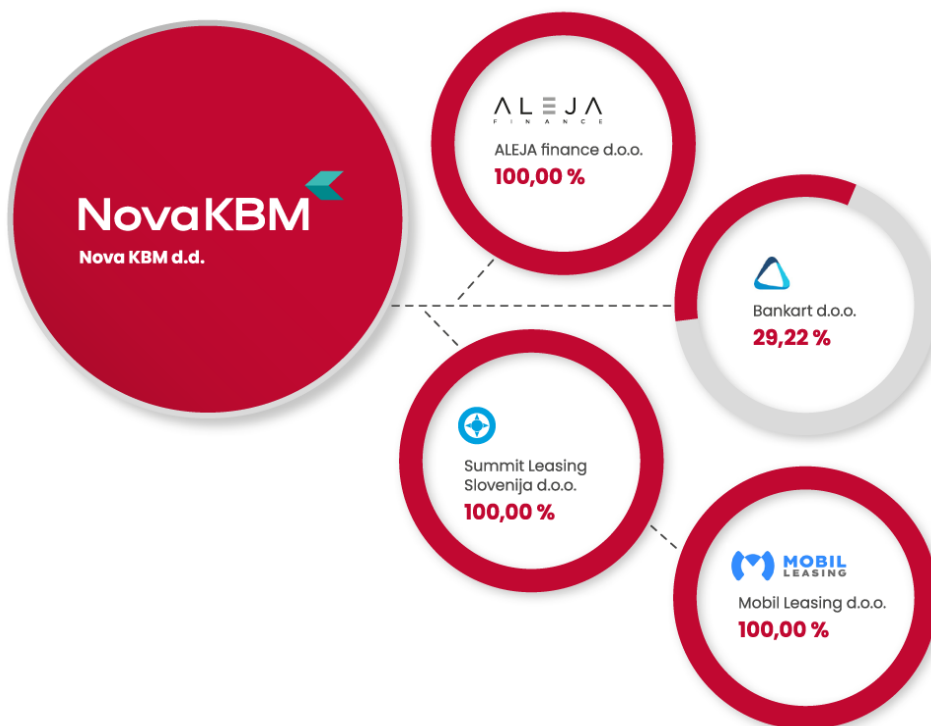
3 POSLOVNI MODEL SKUPINE NOVE KBM

Nova KBM d. d. je sistemsko pomembna in univerzalna banka z več kot 160-letno tradicijo bančništva. V skladu s slovensko zakonodajo je v Skupini uveljavljen dvotirni sistem upravljanja, po katerem odnosi med posameznimi organi temeljijo na medsebojni delitvi pravic in obveznosti. Organi Nove KBM na dan 31. decembra 2022 so uprava (štirje člani), nadzorni svet (sedem članov) in skupščina banke.

Lastnik Nove KBM in njenih odvisnih družb je namenska družba v lasti skladov v upravljanju povezanih družb Apollo Global Management Inc. in Evropska banka za obnovo in razvoj (EBRD). Družba Summit Leasing Slovenija d. o. o. je v letu 2022 z zaključkom nakupa Mercedes Benz Leasing Hrvatska d. o. o. razširila lizinski dejavnost na Hrvaškem. Podjetje se je kasneje preimenovalo v Mobil Leasing Hrvatska d. o. o.

Ob koncu leta 2022 je imela banka 1735 strank s področja velikih gospodarskih družb, 6264 srednje velikih podjetij, 35.195 malih podjetij in 621.536 strank s področja prebivalstva. V Skupini Nove KBM je bilo 1767 zaposlenih, od tega v Novi KBM 1539, kar jo umešča med največje zaposlovalce med bankami ter pomembne delodajalce v Sloveniji.

 Upravljanje Skupine Nove KBM je podrobneje predstavljeno v letnem poročilu 2022.



Nova KBM strankam zagotavlja celovite finančne storitve s široko poslovno mrežo in z najsodobnejšo, večkrat nagrajeno spletno in mobilno banko. Ponosni smo, da smo najdostopnejša banka v državi.

 Podrobnejše informacije o poslovnem modelu Skupine Nove KBM in finančni rezultati so predstavljeni v Letnem poročilu za leto 2022.

Poslanstvo Nove KBM je uspešno delovanje v **petih ključnih stebrih oziroma na strateških področjih: rast in dobičkonosnost, odličnost v poslovanju s strankami, učinkovito upravljanje tveganj in zagotavljanje skladnosti, operativna učinkovitost, organizacijska kultura in razvoj zaposlenih.**

 Strategija banke in ključna področja so podrobneje predstavljene v poglavju 5.2.



**TRANSPARENTNOST
IN ISKRENOST**



**POVEZOVANJE
NAJBOLJŠIH LJUDI**



**ODLIČNOST
DO STRANK**



**UČINKOVITOST
IN INOVATIVNOST**



**USMERJENOST
K CILJEM**

Uresničevanje strategije temelji na skupnih vrednotah⁵, ki smo jih sooblikovali zaposleni v Skupini Nove KBM. Korporativno kulturo gradimo in utrjujemo s pozitivnimi vrednotami, ki določajo naša dejanja, odločitve in dobre prakse.

Nova KBM je v letu 2022 prejela **4 strokovne nagrade**, povezane s trajnostjo in družbeno odgovornostjo:



⁵ GRI 102-16

Zaposleni v Novi KBM se dejavno vključujemo v številna strokovna združenja⁶ in pobude. Ključna izpostavljamo v spodnji tabeli.

Pomembnejša sodelovanja in članstva Nove KBM v strokovnih združenjih

- Gospodarska zbornica Slovenije in regionalne zbornice
- Združenje bank Slovenije
- Združenje Manager
- Združenje delodajalcev
- Združenje nadzornikov
- Ameriška gospodarska zbornica
- Britansko-slovenska gospodarska zbornica
- CER – Partnerstvo za trajnostno gospodarstvo
- Mainstreaming Climate and Financial Institutions
- IRDO – Inštitut za raziskovanje družbene odgovornosti
- Zeleno omrežje Slovenije
- Evropski inštitut za skladnost in etiko poslovanja
- Inštitut za gospodarsko pravo
- Združenje nabavnikov
- Združenje notranjih revizorjev (IAA – Slovenski inštitut)
- Slovenska oglaševalska zbornica
- Slovensko društvo za odnose z javnostmi



**CENTER
ENERGETSKO
UČINKOVITIH
REŠITEV** Center
of Energy
Efficient
Solutions

Nova KBM je v letu 2022 poglobila sodelovanje s CER – Partnerstvom za trajnostno gospodarstvo.

Pristopili smo k pridobivanju Green Star certifikata in ga septembra 2022 na podlagi evalvacije naših dobrih ESG-praks in aktivnosti kot prva banka v Sloveniji tudi uspešno pridobili.

Osnova za izdajo certifikata Green Star je ESG-ocena Green Star na področju:

- trajnostnega poslovanja in podnebnega ukrepanja, ki temelji na mednarodnih okvirjih in standardih za trajnostno poročanje ter EU zakonodaji.
- ocenjuje vpliv dejavnikov upravljanja, okolja ter družbe na podjetje in odtis ter vpliv podjetja na okolje, podnebje in družbo.

Več o Green Star certifikatu lahko preberete na [tej povezavi](#).

⁶ GRI 102-13

4 RAZVOJ UPRAVLJANJA ESG⁷

Družbena odgovornost in trajnostno delovanje sta pomemben del identitete banke že od začetkov njenega delovanja, pri čemer je naš pristop k upravljanju teh področij skozi leta postajal celovitejši in strateški. Nova KBM je ena prvih institucij v Sloveniji, ki se je vključila v transparentno nefinančno poročanje in objavlja samostojno nefinančno poročilo že od leta 2017, prvo ESG-poročilo pa leta 2021.



V letu 2022 smo v banki začeli izvajati projekt ESG, v katerem so člani projektne skupine zadolženi za implementacijo ESG-strategije v poslovanje banke.

Leta 2021 sprejeto ESG-strategijo smo nadgradili s še ambicioznejšimi cilji na področju okoljskih, družbenih in upravljaljskih dejavnikov. V banki strateške cilje ESG vnašamo v naše notranje politike, metodologije, postopke in navodila. Te dokumente redno posodabljam in njihove vsebine vključujemo v letne programe usposabljanja. Vsi zaposleni banke so v okviru izobraževalnega programa v letu 2022 opravili e-usposabljanje na področju ESG, pri čemer se je več kot 98 % zaposlenih seznanilo s splošnimi akti, ki določajo ESG-pot Nove KBM, v izobraževanjih pa smo povzeli tudi ključne stebre ESG-kulture in aktivnosti, ki jih s ciljem zniževanja lastnega ogljičnega odtisa, pa tudi ozaveščanja zaposlenih izvajamo v banki.

V okviru aktivnosti ESG smo na ravni banke začeli izvajati projekt ESG, v katerem so člani projektne skupine zadolženi za implementacijo ESG-iniciativ v poslovanje banke.



Strategija ESG, Odbor za podnebne spremembe in trajnost ter upravljanje podnebnih in drugih tveganj ESG so podrobneje predstavljeni v poglavju 5.⁸ Seznam internih aktov z vsebino, povezano z ESG, je vključen v poglavje 10.

⁷ GRI 102-18

⁸ GRI 102-19

4.1 GLOBALNI CILJI TRAJNOSTNEGA RAZVOJA

V Novi KBM svoje aktivnosti v okviru strategije ESG razumemo in izvajamo tudi v luči globalnih ciljev trajnostnega razvoja Organizacije združenih narodov (SDG).⁹

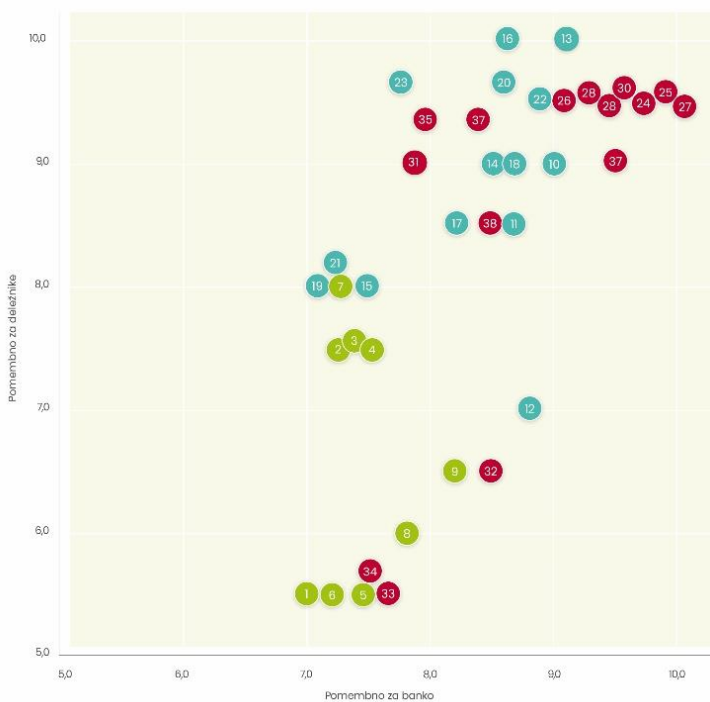
Trajnostni cilji	Vplivi in ustvarjanje dodane vrednosti?	Kazalniki
 3 Zdravje in dobro počutje	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Z razvojem sodobnih bančnih storitev se osredotočamo na izboljševanje kakovosti življenja. ✓ Med zaposlenimi promoviramo aktivno ohranjanje fizičnega in duševnega zdravja ter zmanjševanje stresa. 	GRI: 403-1, 403-2, 403-6 Podrobnosti so predstavljene v poglavjih: Upravljanje družbenih vplivov
 4 Kakovostno izobraževanje	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vlagamo v razvoj in znanje zaposlenih ter si prizadevamo za kakovostno raven usposobljenosti. ✓ Vlagamo v finančno opismenjevanje naših strank. ✓ Povezujemo se s šolami in fakultetami za kakovostno in praktično usposabljanje in izobraževanje s sodelovanjem vodstva banke in drugih predstavnikov v izobraževalnih programih. 	GRI: 404-1, 413-1 Podrobnosti so predstavljene v poglavjih: Upravljanje družbenih vplivov
 5 Enakopravnost spolov	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Podpiramo raznolikost, vključevanje in enake možnosti na delovnem mestu ne glede na spol, narodnost, starost, veroizpoved, spolno usmerjenost ali zakonski stan. 	GRI: 401-1, 406-1 Podrobnosti so predstavljene v poglavjih: Upravljanje družbenih vplivov, Korporativno upravljanje
 8 Dostojno delo in gospodarska rast	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	GRI: 201-1, 401-1, 403-1 Podrobnosti so predstavljene v poglavjih: Upravljanje družbenih vplivov
 12 Odgovorna proizvodnja in poraba	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ozaveščamo kreditojemalce 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 (Scope 1 in Scope 2). 	GRI: 302-1, 417-1 Podrobnosti so predstavljene v poglavjih: Upravljanje družbenih vplivov, TCFD, Upravljanje okoljskih vplivov
 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. ✓ Pri svojem delovanju zmanjšujemo ogljični odtis (Scope 1 in Scope 2) in smo učinkoviti pri rabi virov energije. Porabljena električna energija prihaja izključno iz obnovljivih virov. Naše stranke spodbujamo, da pri svojem delovanju stremijo k enakim ciljem. 	GRI: 302-1, 305-1, 305-2, 305-5 Podrobnosti so predstavljene v poglavjih: TCFD, Upravljanje okoljskih vplivov

⁹ GRI 203-2

4.2 BISTVENA PODROČJA¹⁰ V OKVIRU ESG

Sprejeta strategija ESG temelji na bistvenih področjih, ki smo jih opredelili na delavnici z vodstvenimi delavci ter na osnovi pregleda rednih raziskav že v letu 2020. Pomembna so tako za banko kot naše deležnike, na njih pa dejavno upravljamo vplive poslovanja banke na okolje, širšo družbo in korporativno upravljanje. Pregled ključnih deležnikov, njihovih glavnih pričakovanj in najpogostejših vrst dialoga z deležniki nam omogoča oblikovanje matrike bistvenosti, področja ESG pa smo vpletli v celotno 5-stebno poslovno strategijo banke. V letu 2022 smo v nabavnem procesu pričeli uporabljati vprašalnik ESG, ki ga izpolnijo dobavitelji banke, z njim pa po eni strani spremljamo prakse, ki jih razvijajo naši poslovni partnerji na področju ESG, hkrati pa na tak način spodbujamo tudi ozaveščanje na področjih ESG.

Graf 2: Matrika bistvenosti



Legenda:

OKOLJE

- 1 ogiljni odtis (izpusti CO₂ 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 zelena 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 ranjive skupine (mladi, starejši)
- 20 odličnost v poslovanju s strankami
- 21 digitalna pismenost za ranjive skupine (npr. starejši)
- 22 razvoj zaposlenih
- 23 sponzorstva 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 upravljaljskih vidikih)
- 34 procesna učinkovitost
- 35 inovativnost
- 36 preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma
- 37 pridobivanje talentov
- 38 kapitaliska ustreznost

¹⁰ GRI 102-42, GRI 102-47

Strateški deležniki ^{II}	Prevladujoča pričakovanja	Najpogostejša 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 kotichek Osebnih razgovori
DELNIČARJI	Stabilen finančni donos in doseganje poslovnega uspeha Dobro upravljanje s tveganji Odlično korporativno upravljanje Razkritja o kazalnikih ESG	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 z uporabo 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 Kontakti 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 Vprašalnik ESG Spletna stran
STROKOVNE JAVNOSTI	Korektno poslovno sodelovanje	Spletna stran Družbena omrežja banke Okrogle mize Strokovne konference in delavnice Letno poročilo ESG-poročilo
MEDIJI	Verodostojnost informacij o banki Odprta in transparentna komunikacija	Sporočila za javnost Novinarske konference, brifingi 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 Sponsorstva in donacije ESG-poročilo Korporativno prostovoljstvo

Celovit pristop k vključevanju deležnikov, ki ga opredeljuje kontinuiran dialog z različnimi deležniškimi skupinami, nam omogoča refleksijo doseženega in soustvarja nove, izboljšane možnosti komuniciranja.¹²

4.2.1 OBVLADOVANJE PANDEMIJE COVIDA-19¹³ IN ENERGETSKE KRIZE

Vlada RS je 30. 5. 2022 sprejela sklep o prenehanju veljavnosti Odloka o začasnih ukrepih za preprečevanje in obvladovanje okužb z nalezljivo boleznijo covid-19, kar je posledično pomenilo prenehanje veljavnosti vseh ukrepov, ki so bili sprejeti z namenom preprečevanja in obvladovanja okužb z boleznijo covid-19. Skupina Nove KBM je od pričetka poslovnega leta 2022 do prenehanja omejevalnih ukrepov upoštevala ukrepe za preprečevanje širjenja novega koronavirusa.

Stranke so kljub postopnemu rahljanju zaščitnih ukrepov bančne storitve še zmeraj v velikem deležu opravljale po digitalnih kanalih, kot sta spletna in mobilna banka. Pri poslovanju s strankami v poslovalnicah smo dosledno spoštovali vse predpisane ukrepe za preprečevanje širjenja virusa covid-19. Zaposleni v poslovalnicah so ves čas svoje delo opravljali izredno profesionalno in z visoko mero pripadnosti banki. Skupina je stranke in zaposlene redno obveščala o zajezitvenih ukrepih in zdravstvenih priporočilih po zunanjih in notranjih kanalih.

Prilagoditve razmeram v času okrevanja po pandemiji covid-19 so terjala večje investicije v zamenjavo IT opreme. Ponosni smo, da je banka uspela opremiti vsa delovna mesta s prenosniki, ki omogočajo tudi delo na daljavo.

Na spletno izvedbo smo v času razglašene epidemije in veljavnosti ostrejših zaščitnih ukrepov omejili vse dogodke za stranke, ki jih je organizirala Skupina, odziv strank pa nam je potrdil, da je hibridno izvajanje dogodkov priročno, predvsem v primerih, ko gre za dogodke, ki so povezani s strokovnimi temami, zato smo to obliko izvedbe obdržali tudi kasneje.

Skupina je v letu 2022 v luči krize zaradi covid-19 ostala zanesljiv in odgovoren partner svojim strankam, ki so fizične in pravne osebe, in nadaljevala z ukrepi in aktivnostmi za zmanjšanje negativnih posledic krize. Pretežno v prvi polovici leta 2022 je Skupina nadaljevala z ocenjevanjem vpliva pandemije na posamezne kreditorejmalce v segmentu pravnih oseb in po potrebi ukrepala v smislu sprememb bonitetnih ocen, statusov restrukturiranja in prilagoditvijo pričakovanih izgub iz kreditnega tveganja.

Energetska kriza

Skupina je z namenom minimizacije pričakovanih negativnih posledic ruske vojaške agresije, naraščajočih cen energije, težav z dobavno verigo v določenih panogah ter naraščajočo inflacijo in dviga referenčnih obrestnih mer sprejela ukrepe za pravočasno identifikacijo subjektov, ki jih je oziroma bo prizadela kriza, in ukrepe za blaženje negativnih posledic na njihovo poslovanje oziroma finančni položaj ter posledično na položaj Skupine.



Zavedamo se svoje odgovornosti pri zelenem prehodu, zato smo strankam ponudili dva nova zelena produkta, ki sta namenjena trajnostnim nakupom in trajnostnemu bivanju.


Nova KBM se zaveda svoje odgovornosti, ki jo pri zelenem prehodu nosi kot druga največja bančna institucija v slovenskem prostoru, zato smo strankam, ki so fizične osebe, ponudili dva nova produkta, ki sta namenjena

¹¹ GRI 102-40

¹² GRI 102-42, GRI 102-47

¹³ GRI 102-42

trajnostnim nakupom in trajnostnemu bivanju. Zeleni potrošniški in stanovanjski kredit sta na voljo po ugodnejših obrestnih merah od rednih, med strankami pa sta bila dobro sprejeta. V razvoju so tudi zeleni produkti, ki bodo namenjeni strankam, ki so pravne osebe.

 *Banka je izvedla tudi številna sponzorstva, donacije in programe ozaveščanja, ki jih podrobneje predstavljamo v poglavju 7.7.*

5 RAZKRITJA NA PODLAGI PROJEKTNE SKUPINE ZA FINANČNA RAZKRITJA V ZVEZI S PODNEBJEM (TCFD)

Skupina Nove KBM sledi priporočilom **Projektne skupine za finančna razkritja v zvezi s podnebjem (TCFD)**¹⁴ in **Vodniku o podnebnih in okoljskih tveganjih ECB** za pomembna okvira za upravljanje podnebnih tveganj ter pregledno poročanje o teh vprašanih. Temu kot pomembna sistemska banka namenjamo posebno pozornost. Čeprav Skupina ni dolžna poročati na podlagi TCFD za poslovno leto 2021, smo ta razkritja prvič prostovoljno vključili v nefinančno poročilo. **Poročanje v tem poglavju temelji na naslednjih štirih stebrih TCFD: upravljanje, strategija, upravljanje tveganj ter metrike in cilji.** Razkriva naš trenutni pristop k upravljanju tveganj v zvezi s podnebjem in drugih ESG-tveganj ter našo jasno željo po oblikovanju obsega in vsebin poročanja v zvezi s podnebjem v prihodnosti.

5.1 UPRAVLJANJE

To poglavje opisuje:

- nadzor uprave nad tveganji in priložnostmi v zvezi s podnebjem,
- vlogo posloводства pri ocejevanju in upravljanju tveganj in priložnosti v zvezi s podnebjem.

Uprava Nove KBM se zaveda vse večjih izzivov v zvezi s podnebnimi spremembami ter njihovim verjetnim vplivom na poslovno okolje in poslovni model celotne Skupine Nove KBM.

Maja 2021 smo v Novi KBM d. d. ustanovili **Odbor za podnebne spremembe in trajnost**. Gre za delegiran odbor¹⁵, ki vključuje vse člane uprave banke. Odbor skrbi za celovito in učinkovito izvajanje strategije Skupine glede ESG, tako da lahko Skupina lažje oceni, upravlja ter spremlja s tem povezana tveganja in potencialne poslovne priložnosti. Skupina je dokument o strategiji ESG potrdila marca 2021.

V letu 2022 je banka nadaljevala z aktivnostmi za implementacijo prenovljene in nadgrajene ESG-strategije.

Ob sprejetju Poslovnika Odbora za podnebne spremembe in trajnost je uprava Nove KBM določila njegovo sestavo, način delovanja in odločanja, pooblastila in pristojnosti, način priprave dokumentov za seje Odbora za podnebne spremembe in trajnost ter način podpisovanja sklepov in nadzora nad njihovim izvajanjem.

Poslanstvo Odbora za podnebne spremembe in trajnost je zagotoviti celovito izvajanje strategije ESG po vsej organizaciji, opredeliti, oceniti, upravljati in blažiti tveganja v zvezi s podnebjem ter čim bolj izkoristiti potencialne poslovne priložnosti, ki jih prinaša preobrazba ESG.

¹⁴ TCFD (projektna skupina za finančna razkritja, povezana s podnebjem) je leta 2015 ustanovil Baselski odbor za finančno stabilnost (FSB), katerega vloga je spodbujanje mednarodne finančne stabilnosti. Poudarek TCFD je poročanje o vplivu, ki ga ima organizacija na globalno podnebje. Prizadeva si, da bi bila razkritja podjetij, povezana s podnebjem, bolj dosledna in zato bolj primerljiva. TCFD je razvil okvir za poročanje, ki temelji na sklopu doslednih priporočil za razkritje, ki jih podjetja uporabljajo kot sredstvo za zagotavljanje preglednosti glede izpostavljenosti vlagateljcem, posojilodajalcem in zavarovalnim podpisovalcem glede tveganj, povezanih s podnebjem.

¹⁵ GRI 102-19

Nadzoruje delo notranjih delovnih skupin, ustanovljenih v vseh poslovnih in nadzornih funkcijah banke, ter pregleduje in sprejema poročila o dejavnostih zadevnih organizacijskih enot, vključenih v realizacijo strategije. Poleg tega pregleduje in potrjuje letna ESG-poročila banke¹⁶.

Odboru za podnebne spremembe in trajnost predseduje član uprave, odgovoren za upravljanje tveganj (podpredsednik pa je predsednik uprave). Člani odbora so vsi člani uprave banke, od katerih je vsak odgovoren za področje, ki ustreza njegovi funkciji.



Odbor za podnebne spremembe in trajnost je odgovoren za celovito in učinkovito spremljanje izvajanja strategije ESG v Skupini Nove KBM. Vsi člani odbora si prizadevajo za dvig ozaveščenosti in zavedanja o ESG med zaposlenimi.

Pregled odgovornosti¹⁷ članov uprave v Odboru za podnebne spremembe in trajnost

Član uprave, ki je član Odbora za podnebne spremembe in trajnost	Področje odgovornosti
Član uprave, odgovoren za upravljanje tveganj	Upravljanje s podnebjem povezanih in okoljskih tveganj v procesu upravljanja tveganj (s poudarkom na kreditnih - upravljanje tveganj) ter okvir ICAAP in ILAAP.
Predsednik uprave	Trajnostnost, ozaveščanje in zavzetost zaposlenih; skrbi, da politika prejemkov in prakse v zvezi z njimi spodbujajo ravnanje zaposlenih, ki je v skladu s strategijo Skupine glede ESG.
Članica uprave, odgovorna za finance in finančne trge	Standardi poročanja v zvezi s podnebjem in okoljskega poročanja.
Član uprave, odgovoren za poslovanje z gospodarskimi družbami	Razvoj trajnostnega financiranja ter povezanih produktov in storitev.

¹⁶ GRI 102-32

¹⁷ GRI 102-20

Drugi člani odbora so direktorji in svetovalci uprave, odgovorni za področja najbolj povezana z ESG¹⁸

Drugi člani Odbora za podnebne spremembe in trajnost	Področje odgovornosti
Direktor Službe skladnosti poslovanja	Nadzor in usklajevanje dejavnosti banke, usmerjenih v zagotavljanje skladnosti poslovanja z upoštevnimi in veljavnimi ESG-zahtevami in predpisi, ter usklajevanje in nadzor izvajanja strategije ESG.
Direktor Sektorja strateškega upravljanja tveganj	Vključevanje tveganj v zvezi s podnebjem in okoljskih tveganj v RAF (nagnjenost k prevzemanju tveganj), oblikovanje ustreznih ključnih kazalnikov tveganj in določitev ustreznih omejitev za uspešno upravljanje teh tveganj.
Direktor Sektorja odobranja in spremljave kreditov	Upoštevanje tveganj v zvezi s podnebjem in okoljskih tveganj pri postopku odobranja in spremljave kreditov.
Direktor Sektorja upravljanja kreditnih tveganj	Vzpostavitev celovitega okvirja za učinkovito upravljanje tveganj ESG v kreditnih poslih banke.
ESG-svetovalac uprave št. 1	Nastopa kot ESG-koordinator, ki spodbuja izvajanje in usklajevanje celotne strategije ESG v vsej Skupini.
ESG-svetovalac uprave št. 2	Spodbuja vključevanje ESG-dejavnikov (s poudarkom na tveganju v zvezi s podnebjem in okoljskem tveganju) v vse procese upravljanja tveganj v Skupini

Le člani uprave kot člani odbora imajo glasovalne pravice. Vsi člani odbora so odgovorni za spodbujanje ESG-agende znotraj funkcionalnih organizacijskih enot. Poleg tega se na seje Odbora za podnebne spremembe in trajnost kot stalni člani vabijo prokuristi banke in direktorji drugih področij, ki so v veliki meri vključeni v izvajanje strategije ESG, vključno z: direktorjem Sektorja razvoja produktov, direktorjem Sektorja upravljanja z bilanco banke, direktorjem Sektorja upravljanja z nepremičninami in centralne nabave, direktorjem Sektorja marketinga in komuniciranja, direktorjem Sektorja notranje revizije in s pooblaščenko za skladnost poslovanja iz Službe skladnosti poslovanja, ki je odgovorna za ESG-področje.

Na sejah je odbor med drugim obravnaval ključne mejnike in aktivnosti po posameznih področjih, kjer se implementirajo ESG vidiki, spremljal doseganje ključnih kazalnikov uspešnosti ESG za leto 2022 in predloge kazalnikov za leto 2023 ter srednjeročne cilje, pričakovanja in priporočila regulatorja (ECB), ki se nanašajo na upravljanje C&E tveganja. Prav tako je odbor spremljal in obravnaval posodobitev procesov in metodologije, ki se implementirajo v banki, vključno z uvajanjem internih ESG-poročil in metodologijo za oceno toplogrednih plinov, ki jih ustvarjajo stranke banke. Odbor je ves čas bdel tudi nad statusom izvedbe priporočil notranje revizije na ESG-področju, predlogom zelenih produktov, posodobitvijo ESG relevantnih internih aktov v banki, pridobitvijo certifikatov na ESG področju (npr. Green Star certifikat), seznanil pa se je tudi s povzetkom ključnih rezultatov konference COP 27 ter tveganjem zelenega pranja (greenwashing).

Prav tako je potrdil ESG-poročilo za leto 2021.

Vsebinska, ki jo obravnava odbor, se nato vključi v relevantne procese – primer je vključitev ESG-vprašalnika za stranke v kreditni proces.

¹⁸ GRI 102-30

V zvezi z nadzorom posloводства pri ocenjevanju tveganj in priložnosti bi želeli izpostaviti, da vse interne akte nivoja 1 in 2 (strategije, politike, pravilnike) vključno z ESG relevantnimi internimi akti, odobri uprava banke. V prilogi poglavja 10 navajamo seznam ESG relevantnih internih aktov, ki jih je tako kot ostale interne akte potrdila uprava banke.

V skladu s pričakovanji ECB in dobro korporativno prakso je v letu 2022 uprava Nove KBM potrdila novo ESG politiko, katere namen je opisati pristop banke in Skupine k implementaciji ESG strategije in regulativnih zahtev za obvladovanje ESG tveganj v svoje politike in postopke. Predstavlja okvir za razumevanje in obvladovanje naših okoljskih tveganj, vplivov in priložnosti.

Jasna opredelitev vlog in odgovornosti je ključna za učinkovito izvajanje Politike ESG na eni in za zagotavljanje skladnosti v praksi na drugi strani.

Banka je organizirana po modelu treh obrambnih linij, ki omogoča celovito in učinkovito upravljanje tveganj ter jasno določa odgovornosti posameznih ravni in organizacijskih delov banke v zvezi z upravljanjem tveganj in notranjimi kontrolami. Banka ima vzpostavljene notranje kontrole na vseh organizacijskih ravneh, vključno s poslovno, nadzorno in podporno funkcijo ter na ravni posameznega produkta in storitve, z jasnim in dokumentiranim procesom odločanja, jasno razdelitvijo odgovornosti in pooblastil ter jasnim procesom dela, opredeljenim z internimi navodili.

Vodje organizacijskih enot so odgovorni za izvajanje Politike ESG na svojem delovnem področju ter za zagotavljanje informacij in podatkov, potrebnih za spremljanje in poročanje. Lastniki tveganj so odgovorni za ažuriranje registra tveganj, v katerem so identificirane vse relevantne vrste tveganj in, če je to pomembno za Skupino, nadalje razporejene v popis tveganj. Popis tveganj je nabor tveganj, ki jim je Skupina izpostavljena pri svojem poslovanju. Lastniki tveganj so odgovorni za vključitev vrst tveganj in dejavnikov ESG v splošni okvir in procese upravljanja tveganj.

Vsi zaposleni so v skladu s svojimi pooblastili odgovorni za strokovno, kakovostno, stroškovno preiščeno in pravočasno opravljanje nalog, ki izhajajo iz tega pravilnika. Vse divizije, oddelki in druge organizacijske enote v banki oz. Skupini so v skladu s svojo pristojnostjo odgovorne za preverjanje ustreznosti, zanesljivosti in predvsem učinkovitosti izvajanja notranjih procesov in postopkov banke oz. Skupine, vključno z morebitnimi spremembami, dopolnitvami in posodobitvami. predlaganih s strani posamezne organizacijske enote za namene upravljanja ESG tveganj ter za splošno spoštovanje zunanjih in notranjih predpisov s strani vseh deležnikov v banki oz. Skupini. Politika sistema notranjih kontrol Nove KBM in Skupine Nove KBM določa sistem notranjih kontrol v banki.

Uprava banke spremlja in redno ocenjuje učinkovitost notranje ureditve upravljanja ter zagotavlja ustrezne ukrepe za odpravo ugotovljenih pomanjkljivosti. Od uprave banke upošteva podnebna in okoljska tveganja pri razvoju splošne poslovne strategije, poslovnih ciljev in okvira za obvladovanje tveganj ter izvajala učinkovit nadzor nad podnebnimi in okoljskimi tveganji ter zagotavlja, da ima projekt ESG in upravljanje tveganj ESG ustrezna pooblastila in vpliv za opravljanje te funkcije ter zadostne človeške in finančne vire za učinkovito prepoznavanje tveganja. V ta namen so zagotovljeni ustrezni komunikacijski kanali, na podlagi katerih so vsi zaposleni v banki na vseh ravneh obveščeni in seznanjeni z zahtevami.

Nadzorni svet je odgovoren za potrditev ESG strategije banke in nadzor nad učinkovitostjo delovanja modela treh linij.

Vse odločitve uprave banke v zvezi z zadevami ESG sprejema Odbor za podnebne spremembe in trajnost.

Nova KBM je zavezana izpolnjevanju najvišjih standardov korporativnega upravljanja in skladnosti. Naše skupne vrednote, temelje etičnih standardov in pravil ravnanja, smo kodificirali v Kodeksu ravnanja, ki je primarni gradnik kulture banke. Še naprej bomo gradili vključujoče delovno okolje ter spodbujali enakost in raznolikost. Še naprej bomo delovali s popolno transparentnostjo in najvišjo stopnjo integritete ter imeli politiko ničelne tolerance do kakršne koli vrste korupcije v vseh naših poslovnih odnosih in transakcijah.

5.2 STRATEGIJA

To poglavje vključuje:

- Opis tveganj in priložnosti, povezanih s podnebjem, ki jih je Skupina opredelila v kratko-, srednje- in dolgoročnem časovnem okviru.
- Opis vpliva tveganj in priložnosti, povezanih s podnebjem, na dejavnosti, strategijo in finančno načrtovanje Skupine.
- Opis odpornosti strategije Skupine ob upoštevanju različnih scenarijev, povezanih s podnebjem, vključno s scenarijem, v katerem se ozračje segreje za 2 °C ali manj.

Skupina se zaveda vse večjega pomena in ustreznosti obsežnega programa ESG, zlasti v zvezi s podnebnimi spremembami, za svoje poslovanje in okolje, v katerem posluje. Dejavniki ESG se povezujejo in imajo celosten vpliv na vse dele Skupine in vse strateške stebre, zato smo jih okrepili z ravno ESG, z namenom, da strategije ESG postopoma uvedemo v celotno poslovno strategijo.

Strateški stebri Skupine Nove KBM



Skupina je konec leta 2020 začela celovito **preobrazbo ESG** in spomladi 2021 formalizirala svojo prvo strategijo ESG, ki je bila leta 2022 tudi posodobljena in nadgrajena, saj smo si postavili naše cilje še višje, ker se zavedamo, da je za prehod v trajnostno poslovanje potrebna ambicioznost. Njen namen je zagotoviti vključitev okoljskih, družbenih in upravljavskih dejavnikov v svojo poslovno strategijo ter v vse operacije in procese v Skupini. V ta namen smo v poslovno strategijo Skupine Nove KBM vključili naslednja načela ESG, usmerjena v prihodnost.



OKOLJSKA NAČELA

1. Skupina se zaveda, da **podnebne spremembe vplivajo in bodo vplivale na njeno poslovno okolje**. Podnebne spremembe bodo vplivale tudi na fizično in makroekonomsko okolje, v katerem Skupina posluje. **Prehod na nizkoogljično** ali ogljično nevtralno gospodarstvo **banki** (in drugim finančnim institucijam) prinaša **tveganja in priložnosti**. Skupina fizične podnebne spremembe in **tveganje prehoda prepoznava kot pomembne dejavnike svojega splošnega profila tveganj**.
2. Skupina posluje v državi članici EU. EU se je **zavezala, da bo do leta 2030 zmanjšala emisije toplogrednih plinov za 55 % glede na ravni, zabeležene leta 1990**. Z evropskim zelenim dogovorom se je EU zavezala, da bo Evropa do leta 2050 postala podnebno nevtralna celina. Na tem področju je Slovenija sprejela svoje zaveze v podporo zavezam EU.
3. Evropski **organi**, vključno z **ECB, pričakujejo**, da ima **finančni sektor ključno vlogo** v tem procesu, **Evropska komisija pa je to določila v akcijskem načrtu za financiranje trajnostne rasti**.
4. Skupina se je s temi **načrti** seznanila in **jih bo uporabila** pri pripravi **poslovnih ciljev** za prihodnja obračunska obdobja.
5. Skupina bo sprejela kratko- in srednjeročne ukrepe za **prilagoditev trenutnega naložbenega in kreditnega portfelja**, da bo **skladen z nacionalno določenimi prispevki na ravni EU za razogljičenje** gospodarstva ter da se bo **izpostavljenost podnebnim tveganjem in tveganjem prehoda sčasoma zmanjšala**.
6. Skupina bo sprejela kratko- in srednjeročne ukrepe za **okrepitev zavezanosti financiranju prehoda na nizkoogljično ali ogljično nevtralno gospodarstvo**.
7. Skupina bo sprejela kratko- in srednjeročne ukrepe za **dodatno zmanjšanje emisij obsega 1 in obsega 2**, ob priznavanju napredka, že doseženega na tem področju v zadnjih letih.



Dodatne informacije o okoljskem vplivu so predstavljene v poglavju 6.



DRUŽBENA NAČELA

8. Skupina bo ostala **družbeno odgovorna institucija** ter bo še naprej gradila **trajnostne, transparentne in proaktivne odnose z vsemi svojimi deležniki**: zaposlenimi, strankami, poslovnimi partnerji in drugimi. Njen cilj je prispevati k **razvoju širšega družbenega in gospodarskega okolja**, v katerem deluje.
9. Skupina bo kot **partnerica, pokroviteljica ali donatorica** dogodkov, projektov in pobud podprla nacionalne, regionalne in lokalne skupnosti. Še naprej bo izvajala **programe ozaveščanja** na področju finančne pismenosti, ki vključujejo zagotavljanje znanja o bančnih produktih in storitvah, odgovornega investiranja in kreditiranja, digitalne pismenosti, varnega bančništva ter preprečevanja prevar in varnosti pri spletnih transakcijah.



Dodatne informacije o družbenem vplivu so predstavljene v poglavju 7.






UPRAVLJAVSKA NAČELA

10. Skupina je zavezana k izpolnjevanju **najvišjih standardov korporativnega upravljanja in skladnosti poslovanja**. Naše skupne vrednote, temelje etičnih standardov in pravila ravnanja smo kodificirali v **kodeksu ravnanja**, ki je temeljni **gradnik naše korporativne kulture**. Še naprej bomo ustvarjali **vključujoče delovno okolje** ter spodbujali **enakost in raznolikost**.
11. Še naprej bomo delovali popolnoma **transparentno** in z najvišjo mero **integritete** ter ohranjali politiko ničelne tolerance do kakršne koli oblike korupcije v vseh poslovnih razmerjih in poslih.

Z nadgradnjo strategije ESG smo si v letu 2022 zastavili bolj ambiciozne cilje, ki se dotikajo 7 področij, prikazanih spodaj. Ključni cilj predstavlja vedno večja usklajenost portfelja banke s Pariškim podnebnim sporazumom in financiranje

trajnostne rasti oz. prehoda v nizkoogljično ali ogljično nevtralno gospodarstvo. Temu cilju so podrejene tudi vse pobude ESG, ki jih implementiramo v banki.

 <p>OKOLJSKA TRAJNOSTNA RAST Omogočiti prehod v brezogljično družbo in financiranje aktivnosti</p>	 <p>DRUŽBENA TRAJNOST Razvijanje našega okolje s širjenjem pobud in sodelovanjem z vsemi deležniki</p>	 <p>ODPORNO ESG UPRAVLJANJE Zagotavljati transparentno upravljanje in zagotavljanje funkcionalne ESG podatke</p>
<p>1 Trajnostni portfelj</p> <p>1.1. S Pariškim podnebnim sporazumom usklajen portfelj strank, ki so pravne osebe</p> <ul style="list-style-type: none"> S Pariškim podnebnim sporazumom usklajen portfelj strank, ki so pravne osebe <p>1.2. Trajnostni produkti in s Pariškim podnebnim sporazumom usklajen portfelj strank, ki so fizične osebe</p> <ul style="list-style-type: none"> Premik k portfelju produktov, ki so trajnostni S Pariškim podnebnim sporazumom usklajen portfelj strank, ki so fizične osebe. <p>1.3. S Pariškim podnebnim sporazumom usklajen portfelj zakladništva in trajnostnega financiranja</p> <ul style="list-style-type: none"> S Pariškim podnebnim sporazumom usklajen portfelj zakladništva Zagotoviti vire trajnostnega financiranja 	<p>4 Družbena odgovornost in partnerstva</p> <ul style="list-style-type: none"> Družbena odgovornost in partnerstva Podpirati tematiko ESG med partnerji, v donacijah in sponzorstvih Spodbujanje finančne pismenosti strank in širše javnosti s pripravo različne izobraževalne in ozaveščevalne vsebine. Vključevanje v različna združenja, ki si prizadevajo za ESG preobrazbo. Poenotiti ESG komunikacijo in sporočila po vseh kanalih. 	<p>5 Upravljanje ESG podatkov</p> <ul style="list-style-type: none"> Nadgradnja podatkovnih modelov z vsemi zahtevanimi ESG točkami iz vseh virov. Zagotoviti dostopnost in zanesljivost ESG podatkov in njihovo implementacijo v pomembne podatkovne modele in poročila.
<p>2 Podnebni, okoljski in družbeni okvir (POD) tveganj</p> <p>2.1. Okvir tveganj in nadzor</p> <ul style="list-style-type: none"> Razviti in uvesti upravljanje tovrstnih ESG tveganj Oceniti in spremljati tovrstna tveganja, njihov vpliv na poslovanje in jih implementirati v poslovno strategijo. <p>2.2. Kreditna tveganja v okviru POD</p> <ul style="list-style-type: none"> Vključiti POD tveganja v upravljanje kreditnega tveganja in analizo portfelja. 		<p>6 Upravljanje in organizacija</p> <ul style="list-style-type: none"> Zagotoviti učinkovito upravljavsko strukturo, zadolženo za področje ESG. Vključiti ESG v interne politike in procese. Graditi ESG kulturo in kompetence v banki, vključno z upravo.
<p>3 Trajnostno poslovanje</p> <ul style="list-style-type: none"> Zmanjšati naš vpliv: zmanjšati emisije obsega 1, 2, and 3 v poslovanju banke (brezogljično poslovanje banke) Nabavljati izključno od ESG skladnih dobaviteljev 		<p>7 Meritve, poročanje in razkritja</p> <ul style="list-style-type: none"> Zagotoviti redno in zanesljivo spremljanje ESG KPI-jev. Koordinacija internih in zunanjih poročil in razkritij, povezanih z ESG.

Pričakujemo, da bodo v procesu integracije in povezovanja s Skupino OTP naše strateške prioritete posodobljene. To bi lahko vplivalo na nadaljnje prilagoditve in nadgradnjo naše ESG strategije.

 *Dodatne informacije o korporativnem upravljanju so predstavljene v poglavju 8.*

5.3 UPRAVLJANJE TVEGANJ

To poglavje vključuje:

- opis postopkov Skupine za opredelitev in oceno tveganj, povezanih s podnebjem;
- opis postopkov Skupine za obvladovanje tveganj, povezanih s podnebjem;
- opis načina, kako so postopki za opredelitev, ocenjevanje in obvladovanje tveganj, povezanih s podnebjem, vključeni v splošno obvladovanje tveganj Skupine.

Upravljanje, obvladovanje, merjenje, zmanjševanje in spremljanje tveganj ESG je stalen proces, ki se spreminja razmeroma hitro.

Skupina je tveganja ESG opredelila kot bistvena za svoje poslovno okolje in poslovni model. Ocena tveganj ESG je stalen proces, zato bo Skupina dejavnike tveganj ESG opredeljevala še naprej in jih vključevala v obstoječe vrste tveganj in ne v ločeno vrsto tveganj ESG. Skupina ostaja usmerjena v uvajanje ESG v interne procese za izpolnjevanje regulativnih zahtev na področju ESG in izboljšanje razpoložljivosti podatkov. Razpoložljivost in kvaliteta podatkov, ki so potrebni za natančno merjenje in spremljanje ESG-tveganj, še vedno ostajata izziv, zato Skupina namenja posebno pozornost zbiranju dejanskih podatkov od svojih komitentov in oblikovanju metodologij za ocenjevanje v primeru nerazpoložljivosti podatkov.

Skupina stalno spremlja ključna tveganja ESG ter ocenjuje njihov vpliv na različna poslovna področja in področja tveganj v okviru rednega procesa ocenjevanja profila tveganosti in ICAAP procesa. Osredotočena je na uvajanje dejavnikov tveganj ESG v ustrezne vrste tveganj. Pristop Skupine je postopno vključevanje ESG v okvir upravljanja tveganj:

- kratkoročno: poudarek na uvajanju akutnega fizičnega tveganja in tveganja prehoda (tj. spremembe politike zaradi doseganja cilja ničelnih emisij),
- srednjeročno: poudarek na uvajanju kroničnega fizičnega tveganja in tveganja prehoda v tehnološke spremembe in spremembe politike, zlasti glede porabe vode ter odpadkov in porabe energije,
- dolgoročno: poudarek na uvajanju tveganja prehoda, ki ga predstavljajo vedenjske spremembe, ter socialnih in upravljavskih tveganj

5.3.1 KREDITNO TVEGANJE

Banka je sredi leta 2021 posodobila kreditni proces in pričela z zbiranjem, spremljanjem ter ocenjevanjem ESG-tveganj svojih komitentov. S posodabljanjem procesa je banka nadaljevala tudi v letu 2022. Opredeljene imamo ustrezne postopke zbiranja podatkov, analize le-teh in spremljanja ESG-tveganj ter pristojnosti odločanja glede na ocenjeno ESG-tveganje dejavnosti in komitentov. Trenutno se ocenjevanje ESG-tveganj izvaja za velike, srednje in male gospodarske družbe na domačem in tujem trgu, in sicer v odvisnosti od višine izpostavljenosti.

Banka skrbno spremlja in ocenjuje ESG-tveganja svojih komitentov z zbiranjem podatkov (i) iz javno razpoložljivih virov (npr. letna poročila, trajnostna poročila, spletne strani komitentov, informacije, objavljene na Bloombergu in v drugih javnih medijih idr.), (ii) od zunanjih ponudnikov ESG-podatkov (npr. Vigeo Eiris in MSCI), (iii) od nacionalnih in mednarodnih agencij in ministrstev ter (iv) z zbiranjem podatkov neposredno od strank (na podlagi interno

pripravljenega vprašalnika). Banka razvršča dejavnosti kreditojemalcev v skupine z nizkim, srednjim in visokim ESG-tveganjem. Opredeljene so tudi dejavnosti, ki jih načeloma ne financira oziroma jih financira le izjemoma (t. i. izločitvene dejavnosti). Banka na podlagi ocene ESG-tveganj komitente razvršča v skupine z nizkim, nizko-srednjim, visoko-srednjim in visokim ESG-tveganjem. Praviloma se naložbe odobravajo komitentom z nizkim, nizko-srednjim in visoko-srednjim ESG-tveganjem, medtem ko se komitentom z ocenjenim visokim ESG-tveganjem naložbe odobravajo omejeno, in sicer predvsem z namenom financiranja tranzicijskega prehoda.

Skupina je pričela z več dejavnostmi v smeri prepoznavanja širšega nabora ESG-tveganj, s katerimi se sooča, zlasti podnebnih in okoljskih tveganj, ki izhajajo iz njenih rednih naložb in kreditiranja, ter sprejela prve korake za upravljanje teh tveganj. Skupina se bo še naprej osredotočala na izvajanje zastavljene strategije ESG na vseh področjih svojega poslovanja in v hčerinskih družbah ter jo bo po potrebi tudi prilagajala.

Banka je pričela z zbiranjem podatkov o energetske učinkovitosti stavb v svojem nepremičninskem portfelju. Certifikate o energetske učinkovitosti zagotavljajo stranke, ob tem pa banka tudi sama pridobiva podatke, ki so na voljo v registru na ustreznem ministrstvu. Za nepremičnine, ki ne razpolagajo s certifikatom, banka pridobi dodatne relevantne podatke in na tej osnovi izdelava oceno energetske učinkovitosti.

5.3.2 ANALIZA OBČUTLJIVOSTI IN STRESNI TESTI

V letu 2022 je Skupina, kot sistemsko pomembna institucija, sodelovala v ECB-klimatskem stresnem testu, ki je pokazal, da je obravnava in izpostavljenost tej vrsti tveganja v Skupini primerljiva z ostalimi sodelujočimi institucijami. Prav tako Skupina postopoma razvija in nadgrajuje interni proces stresnega testiranja in izvajanja analiz občutljivosti s klimatskimi dejavniki na podlagi pridobljenih izkušenj in s pridobivanjem potrebnih podatkov.

5.3.3 NALOŽBENA STRATEGIJA

Banka je preudarke in cilje v zvezi z ESG vključila v svojo naložbeno strategijo ter aktivno upravlja socialna in okoljska tveganja, povezana z naložbami.

Običajno izhodišče za vključevanje ESG je opredelitev pomembnih kvalitativnih in kvantitativnih dejavnikov ESG, ki zadevajo podjetje ali njegovo panogo. Vključevanje dejavnikov ESG v naše naložbene odločitve se izvaja prek našega splošnega naložbenega postopka. Strategija portfelja ESG banke zajema štiri pristope:

1. metodo izključevanja,
 2. metodo vključevanja najboljših v razredu,
 3. zmanjšanje emisij toplogrednih plinov in
 4. naložbe z družbenim učinkom.
1. Metoda izključevanja se nanaša na izključitev določenih panog, ki so nezdržljive z vrednotami banke in strategijo ESG ter zastavljenimi cilji. Banka je v okviru svoje strategije ESG izločila ali omejila nekatere panoge, ker škodujejo trajnostnemu gospodarstvu. Izključene panoge so navedene v posojilni politiki skupine NKBM za podjetja in finančne trge. Banka je leta 2022 iz portfeljev obveznic ALM in IL likvidirala naložbe, opredeljene kot »izključene panoge«.
 2. Metoda vključevanja najboljših v razredu se nanaša na dajanje prednosti podjetjem, katerih uspešnost z vidika ESG je boljša ali se izboljšuje v primerjavi s podobnimi podjetji v panogi. Banka se bo osredotočila na metodo vključevanja najboljših v razredu za izdajatelje v panogah z velikim tveganjem. Metoda daje prednost najboljšim praksam podjetij ne glede na njihovo panogo. Banka bo opredelila podjetja, ki so najprimernejša za obravnavo glavnih izzivov trajnostnega razvoja, tj. podnebnih sprememb, prekomernega izkoriščanja naravnih virov, demografskih sprememb, zdravja in dobrega počutja. Metoda vključevanja najboljših v razredu je namenjena promociji pozitivnih sprememb in spodbujanju podjetij, da izboljšajo svoje ravnanje in delujejo bolj odgovorno ter tako postanejo privlačna za vlagatelje, ki se vse bolj osredotočajo na ESG. Naložbeni portfelji bodo dajali prednost najbolj trajnostnim podjetjem v panogah z

velikim tveganjem ter podjetjem, ki izkazujejo prizadevanja in pobude za bolj trajnostne prakse. Banka v postopku izbire obveznic združuje zunanje vire in notranjo analizo.

3. Eden od ciljev banke na področju ESG je tudi zmanjšanje ogljičnega odtisa posojil s področja mednarodnega kreditiranja (IL) in naložb ALM. Prehod v nizkoogljično družbo postaja zelo pomemben. Banka bo prevzela odgovornost za svoje naložbene odločitve in upoštevala njihov vpliv na podnebje. Poleg tega si bo prizadevala za preprečevanje in zmanjševanje emisij toplogrednih plinov. Ogljični odtis je pomembno merilo pri opredelitvi dela podnebnega tveganja, ki mu je v vlogi vlagatelja izpostavljena banka. Banka je najprej začela meriti emisije toplogrednih plinov v portfeljih obveznic ALM in IL, pri čemer je za izračun emisij svojih naložb uporabila razpoložljive podatke za emisije posameznih podjetij na podlagi podatkov podjetja Bloomberg ali referenčne vrednosti za emisije panog. Cilj banke ostaja izboljšanje podatkov in pridobitev zanesljivejšega izhodiščnega stanja, ki bo dovolj dober vhodni podatek za sprejemanje odločitev. Podobno kot v prejšnjem letu se bo banka v letu 2023 osredotočila na izboljšanje natančnosti in vključitev tudi drugih zunanjih virov za emisije in splošne ocene ESG. Cilj banke je spremljati ogljični odtis naložbenih portfeljev v daljšem obdobju in postopoma zmanjševati ogljični odtis posojil in naložb.
4. Cilj naložb z družbenim učinkom je ustvariti pozitiven vpliv na okolje. Banka se bo osredotočila na podjetja, ki si dejavno prizadevajo bodisi omejiti svoj negativni družbeni vpliv bodisi zagotoviti koristi za družbo. Del strategije ESG banke je tudi povečanje deleža portfelja obveznic ALM, naloženega v zelene obveznice. Srednjeročni cilj banke je, da bodo zelene obveznice predstavljale večji delež portfelja obveznic ALM kot panoge z velikim tveganjem. Zelene obveznice omogočajo podjetjem in vladam, da si izposodijo kapital za financiranje projektov, ki spodbujajo okoljsko trajnost in nizkoogljično gospodarstvo. Primeri zelenih projektov so infrastruktura za obnovljive vire energije, energetske učinkovite stavbe, čisti promet ter ravnanje z odpadki in recikliranje.

5.3.4 OPERATIVNO TVEGANJE IN NABAVNI PROCES

Nova KBM je v letu 2022 nadaljevala nadgradnjo okvira upravljanja operativnega tveganja in okvira upravljanja tveganj zunanjega izvajanja. V navedena okvira upravljanja je banka vključila tudi tveganja, povezana z dejavniki ESG, na področju zunanjega izvajanja že z vključitvijo v proces nabave. Banka je interno oblikovala vprašalnik ESG za ocenjevanje tveganj, povezanih z dejavniki ESG, ki izhajajo od prodajalcev. Uporaba vprašalnika ESG je od začetka leta 2022 obvezna v vseh procesih zunanjega izvajanja in v nabavnih procesih.

Posebna pozornost je bila namenjena kakovosti podatkov, nadgradnji poročil in avtomatizaciji procesov upravljanja operativnega tveganja. Nadgrajeni so bili metodološki pristopi ocenjevanja operativnega tveganja, nadgrajen je bil register operativnega tveganja, v katerega je banka vključila grožnje in kontrole, povezane s tveganjem ESG (fizično tveganje in tveganje prehoda podnebnih in okoljskih dogodkov: vpliv na neprekinjenost poslovanja ter tveganje izgube poslovnega ugleda in tveganje odškodninske odgovornosti). Indikatorji tveganj banke so eden od načinov za pridobivanje podatkov o dejavniki, ki odražajo poslovno okolje in notranje kontrolne sisteme ter opozarjajo na spremembe, zato je banka z namenom upravljanja ESG-tveganj tudi v proces vzpostavitve indikatorjev vključila komponente ESG.

Nova KBM je nadaljevala z nadgradnjo nagnjenosti k prevzemanju operativnega tveganja.

Nova KBM posebno pozornost namenja tudi upravljanju zavarovalniških zahtevkov.

V banki je bilo izvedenih več izobraževanj o operativnem tveganju in zunanjem izvajanju, izvedene so bile dejavnosti za zviševanje kulture upravljanja tveganj.

Skupina se bo na podlagi pristopa strategije ESG osredotočala na akutna in kronična fizična tveganja v okviru operativnega upravljanja.

Skupina je začela postopke za prepoznavanje širših tveganj ESG, s katerimi se srečuje, zlasti podnebnih in okoljskih tveganj, ki izhajajo iz rednih naložbenih operacij in operacij dajanja posojil, ter sprejela prve ukrepe za njihovo zmanjševanje. Skupina se bo še naprej osredotočala na izvajanje (in, kjer je nujno ali primerno, prilagajanje) svoje strategije ESG ter izražanje programa ESG v svojem poslovanju in odvisnih družbah.

5.4 METRIKE IN CILJI

To poglavje zajema:

- razkritje metrik, ki jih Skupina uporablja za ocenjevanje tveganj in priložnosti, povezanih s podnebjem, v skladu s strategijo in postopki obvladovanja tveganj;
- opis postopkov Skupine za obvladovanje tveganj, povezanih s podnebjem;
- razkritje emisij toplogrednih plinov obsega 1, obsega 2 in, če je primerno, obsega 3 ter povezanih tveganj;
- opis ciljev, ki jih Skupina uporablja za upravljanje tveganj in priložnosti, povezanih s podnebjem, ter doseganje ciljev.

Banka od leta 2017 spremlja in razkriva svoje emisije obsega 1 in 2, zadali pa smo si tudi ambiciozni cilj dodatnega zmanjšanja emisij v letu 2022, kar zahteva tudi naložbe v nepremičnine (uvajanje sistemov upravljanja energije, zamenjava luči s tehnologijo LED, zamenjava obstoječih senčil, zamenjava sistemov ogrevanja, prezračevanja in klimatizacije itd.), elektrifikacijo voznega parka in pridobivanje vse energije iz obnovljivih virov.

Skupina namerava leto 2022 uporabiti za določitev zanesljivega podatkovnega izhodišča za emisije obsega 3 (glede lastnih in tudi financiranih emisij) ter opredelitev srednje- in dolgoročnih ciljev. To konkretno pomeni zbiranje in združevanje podatkov o emisijah toplogrednih plinov za kreditni portfelj Skupine. V četrtem četrtletju leta 2021 je Skupina pripravila ocene emisij za portfelj posojil domačim podjetjem, portfelj mednarodnih posojil in portfelj obveznic. Na podlagi teh ocen je bila oblikovana metodologija zbiranja podatkov z uporabo naborov podatkov, ki so jih pripravili EU in nacionalne vlade (in njihove agencije) ter komitenti Skupine. Rezultati teh ocenjevanj in ocenjevanj, ki so bila izvedena v letu 2022, bodo uporabljeni za določitev podatkovnega izhodišča za emisije obsega 3 (financiranih) na ravni banke in Skupine. Skupina priznava, da obsežni in podrobnejši podatki v zvezi s podnebjem niso zlahka dostopni za posamezne kreditojemalce, vendar tega ne vidi kot oviro za razvoj orodij za upravljanje tveganj in procesov poročanja.

Skupina je vrednostne papirje bančne knjige ter procese za dodelitev in obnovo komercialnih posojil prilagodila tako, da je v odločanje vključila ustrezne podatke in metrike v zvezi z ESG. Določila je ambiciozne interne cilje, ki bodo spremljali delež portfeljev, ocenjenih z vidika ESG in podnebnih tveganj.

Skupina je dejavnike in cilje na področju ESG vključila v svojo naložbeno strategijo in aktivno upravlja družbena in okoljska tveganja, povezana s svojimi naložbami. Tipično začetno točko za vključevanje dejavnikov ESG predstavlja identifikacija pomembnih kvalitativnih in kvantitativnih dejavnikov ESG, ki se nanašajo na posamezno podjetje ali poslovno dejavnost podjetja.

V okviru naložbene strategije bodo ciljani spodaj zastavljeni cilji Skupine.

KPI	Prag 2023	Trenutna vrednost
Največji delež izpostavljenosti do visoko tveganih podjetniških strank v ALM-portfelju obveznic	> 5 %	0
Delež zelenih obveznic v celotnem ALM-portfelju obveznic	< 5 %	5 %
Izpostavljenost do t. i. »izločene dejavnosti« (v mio evrov)	0	0

V letu 2022 je Nova KBM iz portfelja obveznic ALM in IL likvidirala naložbe, ki so bile razvrščene kot »izključene panoge«.

Za leto 2022 je banka oblikovala **15 internih ključnih kazalnikov uspešnosti v zvezi z ESG za vse stebre svoje strategije ESG**, vključene v kriterije ocenjevanja uspešnosti uprave, direktorjev in vseh zaposlenih v banki. Dosegli smo vse zastavljene cilje, nekatere celo pred predvidenim rokom.

PODROČJE	CILJI	OCENA USPEŠNOSTI
Rast in dobičkonosnost		
Zeleni krediti	Zeleni krediti za prebivalstvo in gospodarsko družbe	Zelene kredite za prebivalstvo smo strankam ponudili v novembru. Ključni kriteriji za zelene kredite za gospodarske družbe so vzpostavljeni, dogovoriti je potrebno še procese. Predvidena časovnica uvedbe: marec 2023.
Ovrednotiti izpostavljenost banke po ESG kriterijih	+30% izpostavljenosti banke oceniti po ESG kriterijih (brez segmenta poslovanja s prebivalstvom in mikro segmenta)	Od 22. decembra je bilo 40 % skupnih izpostavljenosti predmet ocene po novi metodologiji ESG, kar je 4 odstotne točke več kot novembra 2022. S tem smo cilj za 2022 presegli.
Ovrednotiti nove investicije po ESG kriterijih	+80% novih investicij ovrednotenih po ESG kriterijih	100 % novih naložb v IL in obveznice je ovrednotenih z uporabo kriterijev ESG. Izključene so izpostavljenosti do enot centralne ravni držav, centralnih bank in nadvladanih izdajateljev, saj se ne upoštevajo pri izračunu GAR.
Odličnost poslovanja s strankami		
NPS (vključen v steber II)	Vključen v strateški steber II	/
Upravljanje tveganj in skladnost poslovanja		
Upravljanje podnebnih in okoljskih tveganj	<ol style="list-style-type: none"> 1) Izpolniti vsa regulativna pričakovanja glede razkritij ESG 2) Vključitev ESG v ICAAP in ILAAP 3) Emisije obsega 3 (financirane): določitev izhodišč in omejitev 	/
Vključitev ESG v interne politike banke	Posodobitev internih pravilnikov in dokumentov z upoštevanjem ESG	Posodobljenih je bilo 29 od 30 internih aktov, ki so bili med letom opredeljeni za posodobitev z vsebino ESG (97 %).
Operativna učinkovitost		
Optimizirati ogljični odtis banke	<ol style="list-style-type: none"> 1) Lastne emisije TGP (obseg 1+2): zmanjšati za min. 7 % 2) Zamenjati 20 % voznega parka z e-vozili 3) 100 % električne energije pridobivati iz obnovljivih virov 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Znižanje emisij obsega 1 in 2 za 60 % v primerjavi z 2021. 2) 6 električnih vozil je bilo dobavljenih, dodatnih 8 je naročenih. *3) Električna za poslovne stavbe prihaja izključno iz obnovljivih virov.
Vključitev ESG kriterijev v proces nabave	Novi dobavitelji so predmet pregleda z vidika ESG kriterijev.	Po kriterijih ESG smo ocenili 266 novih dobaviteljev.
Kultura in razvoj zaposlenih		
Vključitev ESG KPI-jev v cilje zaposlenih	Za upravo in nivo B-1	/
ESG izobraževanje za vse zaposlene	+80 % zaposlenih mora opraviti spletno izobraževanje.	Spletno izobraževanje je opravilo 99 % vseh zaposlenih.
Raznolikost in vključenost	Razviti in implementirati Politiko raznolikosti in vključenosti	Politika je bila sprejeta decembra, v veljavo je stopila 1. 1. 2023.

**Velja za poslovne stavbe, ki so v lasti banke, medtem ko nekatere nepremičnine banka najema in tam nima vpliva na nabavne postopke elektrike.*

Banka namerava tudi za leto 2023 pripraviti ambiciozne KPI-je na področju ESG, jih spremljati in na njihovi podlagi skladno s cilji Skupine OTP definirati tudi srednjeročne ESG cilje.

6 UPRAVLJANJE OKOLJSKIH VPLIVOV

S strategijo ESG si prizadevamo bolje odzivati se na globalne okoljske izzive in priložnosti ter ob tem hkrati upoštevati pričakovanja strateških deležnikov. Strategija upravlja okoljske dejavnike, med katere uvrščamo:

- podnebne spremembe in emisije CO₂; banka meri emisije obsega 1 in 2 od leta 2019,
- onesnaževanje zraka in vode,
- energetska učinkovitost,
- ravnanje z odpadki.

KPI	2020	2021	Delta (%) 2021/2020	2022	Delta (%) 2022/2021
Ogljični odtis (obseg 1 in 2) na zaposlenega (v metričnih tonah CO ₂)	n/a	2,28	n/a	0,96	-58 %
Stroški upravljanja odpadkov na zaposlenega (v EUR)	82	56	-31,40 %	50	-12 %
Poraba goriva v voznem parku na zaposlenega (v litrih)	42	53	+27,58 %	62	18 %
Število zaposlenih na dan 31. 12.	1903	1631		1539	

* Podatek v 2020 ne vključuje nekdanje Abanke (ki je postala članica Skupine Nove KBM ob pravni združitvi v 2020) zaradi nerazpoložljivosti ustreznih podatkov. Da bi zagotovili primerljivost, se podatki nanašajo samo na Novo KBM.

6.1 ENERGETSKA UČINKOVITOST

Skupna poraba energije (v kWh) ¹⁹			
Skupna poraba energije	2020	2021*	2022
Poraba energije (v kWh)	16.117.000	11.913.111	9.666.438
Poraba energije na zaposlenega (v kWh)	8.469	7.304	6.281

Upoštevano je število zaposlenih na dan 31. 12.

* Podatki za 2021 so ažurirani, zaradi spremenjene metode zajema podatkov.



V letu 2022 smo porabo energije znižali za nadaljnjih 19 % glede na predhodno leto, kar je rezultat racionalizacije poslovnih prostorov in investicij za izboljšanje energetske učinkovitosti naših poslovnih nepremičnin ter varčne rabe energije.

¹⁹ GRI 302-1

V letu 2022 smo nadaljevali z vlaganji v energetske učinkovitost in izvedli naslednje ključne aktivnosti:

- Dodatno smo znižali porabo energentov za hlajenje in ogrevanje prostorov, in sicer z optimizacijo uporabe poslovnih stavb in prodajo poslovno nepotrebnih nepremičnin ter z učinkovitim upravljanjem obstoječih poslovnih prostorov.
- V poslovni stavbi RCA Tezno smo uvedli sistem učinkovite rabe energije za potrebe ogrevanja in hlajenja, zamenjali žaluzije ter večji del obstoječe razsvetljave zenergetsko varčnejšimi LED lučmi.
- V več poslovalnicah smo zamenjali zastarele sisteme za hlajenje.
- Nadaljevali smo s spremljanjem parametrov porabe delovanja sistemov HVAC na centralnih objektih v Mariboru in v primeru odstopanj učinkovito ukrepali.
- Pri prenovah in investicijskem vzdrževanju poslovnih stavb in poslovalnic smo **upoštevali smernice učinkovite rabe energije** ter zakonodajo s področja gradnje objektov.
- Na lokacijah poslovnih stavb v Mariboru in Ljubljani smo postavili 12 polnilnic za električna vozila.

V letu 2023 načrtujemo investicije za nadaljnje povečanje energetske učinkovitosti naših stavb. Med drugim bomo implementirali energetske monitoring za aktivni nadzor nad porabo energije v naših poslovnih stavbah ter izvedli menjavo obstoječe razsvetljave zenergetsko varčnejšimi LED lučmi v 10 poslovalnicah.



Banka je porabila 5,6 GWh elektrike, ki jo je v celoti pridobila iz obnovljivih virov.

6.2 OGLJIČNI ODTIS

Banka se je zavezala k skrbnemu ravnanju z okoljem in obvladovanju emisij toplogrednih plinov s ciljem doseganja ogljične nevtralnosti, zato že od leta 2019 izdeluje izračun ogljičnega odtisa. Gre za merilo za določanje količine izpustov ogljikovega dioksida in ostalih toplogrednih plinov, ki jih banka meri po protokolu GHG. V letu 2022 smo vzpostavili postopke in splošen okvir za merjenje posrednih emisij, ki nastajajo z vožnjami na delo, uporabo službenih avtomobilov in ostalih emisij obsega 3.

Aktivnosti za doseganje večje energetske učinkovitosti banke so vodile do zmanjšanja emisij obsega 1 in 2. Padec v vrednosti proizvedenih emisij je predvsem iz naslova lastnega zakupa elektrike, ki predstavlja več kot 90 % celotne porabe elektrike v Novi KBM, v celoti iz obnovljivih virov. Ostalih 10 % predstavlja elektrika, ki jo porabljamo v stavbah, ki jih najemamo, zaradi česar nimamo vpliva na nabavni postopek elektrike.

CO ₂ emisije ²⁰		
	2021	2022
Obseg 1	941	830
Obseg 2	2,780	650
Skupaj	3,720	1,481

²⁰ GRI 302-1

Pristop za izračun CO2 emisij obsega 1 in 2 v letu 2022 se razlikuje od preteklih let. Za izračun v letu 2022 so bili uporabljeni emisijski koeficienti Agencije Republike Slovenije za okolje in National Inventory Report.



Skupni ogljični odtis na ravni banke se je znižal za 60 %.



Več podatkov o pristopu Nove KBM k merjenju emisij obsega 3 pri strankah banke je opisanih v poglavju 5.4 (Metrike in cilji).

6.3 VOZNI PARK IN TRAJNOSTNA MOBILNOST

V letu 2022 smo začeli z elektrifikacijo našega voznega parka s ciljem znižanja ogljičnega odtisa banke še na tem področju. Za leto 2022 smo si postavili cilj, da 20 % voznega parka nadomestimo z električnimi vozili – skladno s tem smo naročili 14 električnih vozil (6 je bilo že dobavljenih, 8 električnih vozil pa bo dobavljenih tekom leta 2023). Postavili smo tudi infrastrukturo za polnjenje električnih vozil, in sicer smo na treh centralnih lokacijah banke postavili 12 polnilnih postaj.

Hkrati smo nadaljevali s procesom optimizacije voznega parka. Do konca leta 2022 se je število vozil v voznem parku znižalo za 4 % (z 72 na 69), pri čemer smo zmanjšali število vozil z notranjim izgorevanjem in povečali število električnih vozil. Poraba goriva se je v letu 2022 kljub elektrifikaciji voznega parka povečala za 11 % glede na 2021 zaradi sproščanja epidemioloških ukrepov in posledično bistvenega povečanja službenih poti.



letu 2022 smo sledili zastavljenemu cilju in postopoma zamenjali obstoječa vozila z notranjim izgorevanjem za električna, ob tem pa nadaljevali s spodbujanjem trajnostne mobilnosti pri zaposlenih, kot so car-sharing, uporaba javnega prometa in alternativnih okolju prijaznih vozil.

Razširili smo tudi dostopnost koles v naših poslovnih stavbah – tako so zdaj kolesa na razpolago zaposlenim za krajše mestne razdalje na lokacijah vseh treh centralnih stavb. V letu 2022 smo izposoje dodatnih 10 koles omogočili na dveh lokacijah v Mariboru, priključili pa smo se tudi javni mreži izposoje koles Mbajk, prav tako v Mariboru. O prednostnih trajnostne mobilnosti in kolesarjenja ozaveščamo tako zaposlene kot stranke



Več informacij o ozaveščanju glede trajnostne mobilnosti je zajetih v poglavju 7 (Upravljanje družbenih vplivov).

Poraba goriva voznega parka	2020*	2021	2022
Poraba goriva (v litrih)	79.000	86.386	96.170

Upoštevano je število zaposlenih na dan 31. 12.

* Poraba goriva v letu 2020 je znatno nižja zaradi zaostrenih razmer in omejitev v času pandemije covid-19, kar je pomembno zmanjšalo število poslovnih poti

6.4 RAVNANJE Z ODPADKI

Ločevanje odpadnih surovin pri izvoru je ključnega pomena za doseganje ciljev krožnega gospodarjenja. Banka izvaja ločeno zbiranje odpadkov že vrsto let, kar je vezano na odloke posameznih občin in njihovih koncesionarjev. Spremlja količino in stroške nevarnih odpadkov, med katere sodijo monitorji, printerji, baterije, kartuše. Prav tako spremlja nenevarne odpadke, ki se ločeno zbirajo in odvažajo ter 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 polnost, količinam komunalnih odpadkov ni mogoče natančno slediti oz. ugotoviti dejanskih količin odpadkov. Stroški odpadkov se plačujejo glede na velikost posode in niso vezani na količino odpadkov v zabojniku.



Stroški ravnanja z odpadki so se v letu 2022 v primerjavi z letom poprej znižali za 16 %.

Stroški upravljanja z odpadki ²¹	2020	2021	2022
Stroški ravnanja z odpadki (v €)	155.999	91.722	76.612
Stroški ravnanja z odpadki/zaposlenega (v €)	81,98	56,24	49,78

Upoštevano je število zaposlenih na dan 31. 12.

6.5 PORABA PAPIRJA²² IN BREZPAPIRNO POSLOVANJE



Banka je s spodbujanjem brezpapirnega poslovanja v letu 2022 znižala porabo papirja za okoli 6 % v primerjavi z letom 2021.

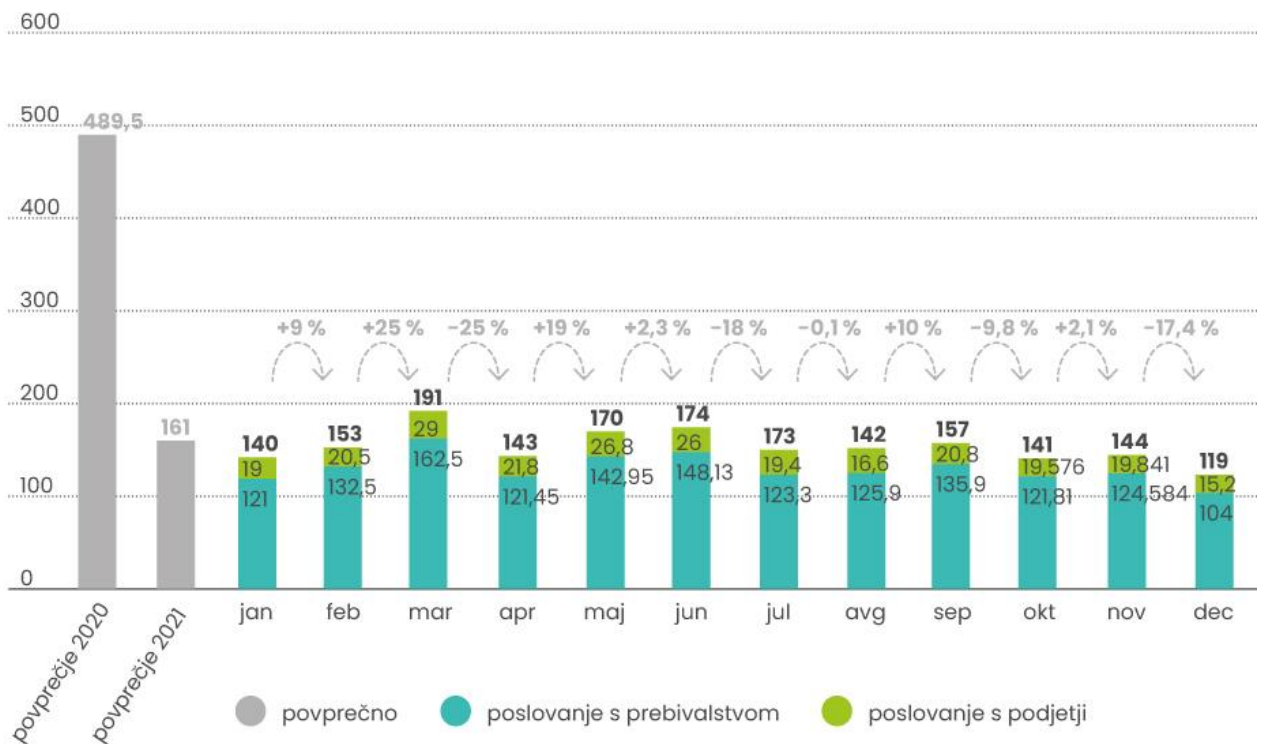


V letu 2022 smo nadaljevali digitalno transformacijo, ki se pozitivno odraža tudi na količini papirja, ki ga porabimo v banki. Z ozaveščanjem zaposlenih in strank o koristih brezpapirnega poslovanja, pa tudi z zmanjšanjem števila tiskalnikov, je banka uspela v letu 2022 zmanjšati obseg tiskanja s 161 tisoč listov povprečno mesečno v letu 2021 na dobrih 151 tisoč v letu 2022 oz. za okrog 6 %.

²¹ GRI 306-3

²² GRI 301-1

Število natisnjenih listov papirja v poslovalnicah Nove KBM (v tisoč)



Zaposlene in stranke ozaveščamo o pomenu zmanjševanja porabe papirja v okviru pobude Klik za okolje, hkrati pa digitalni kanali opravljanja bančnih storitev, kot sta spletna in mobilna banka, omogočajo dostavo vse večjega obsega digitalne dokumentacije strankam.

V letu 2023 pričakujemo še večji upad uporabe papirja na ravni banke, saj bomo strankam, ki so sicer uporabnice digitalnih kanalov opravljanja bančnih storitev, za papirnate izpiske, pripravljene v poslovalnicah pričeli zaračunavati nadomestilo.

Občutno zmanjšanje porabe papirja v bančni operativi

Poraba papirja je v operativni podpori vseh bank tradicionalno najbolj intenzivna. Poslovanje se je v preteklosti izvajalo v veliki meri s pomočjo papirnih izpisov, delno ročnih evidenc in kontrol ter lokalnih arhivov. Banka je tudi v preteklosti s strankami poslovala in jih obveščala predvsem s papirnimi dokumenti.

V času elektronskega komuniciranja in razvojem digitalnih bančnih kanalov se je zgodil bistven premik k brezpapirnem poslovanju s strankami, v operativni podpori bančnega poslovanja v Novi KBM smo v okviru ESG-iniciative posebno pozornost posvetili problematiki tiskanja dokumentov na papir pri naših notranjih aktivnostih: proučili in spremenili smo naše interne delovne procese, postopke arhiviranja, opremo delovnih mest ter navade sodelavcev.



V letu 2022 smo mesečno natisnili 40.000 strani manj kot leta 2021, kar predstavlja 56 % zmanjšanje obsega porabe papirja.

Analizirali smo najbolj ročna opravila in področja dela, kjer smo največkrat uporabljali papirne izpise, ter jih avtomatizirali in robotizirali. Digitalizirali smo podpisovanje kreditnih pogodb ter pogodb o odpiranju transakcijskih računov, ki se po novem samodejno arhivirajo v našem elektronskem dokumentarnem sistemu. Prenehali smo s hrambo dokumentov v lokalnih arhivih ter dokumente digitalizirali in jih shranili v centralni elektronski arhiv. Uvedli smo elektronsko prejemanje sodnih sklepov in davčnih poizvedb, obvestila strankam pa tudi iz zalednih služb dostavimo neposredno v njihovo mobilno ali spletno banko. Podpisne tablice smo namestili v našem gotovinskem centru ter tako digitalizirali postopke pri trezorskem poslovanju banke. Poenostavili in digitalizirali smo proces poizvedb in reklamacij na področju kartičnega poslovanja in plačilnega prometa.

Delovna mesta smo opremili z dodatnimi ter večjimi zasloni, kar je olajšalo pregledovanje in branje dokumentacije v digitalni obliki. K hitrejši spremembi delovnih navad je pripomogel tudi hibridni način dela, saj sodelavci del delovnega časa opravijo v domačem okolju, zato je dostopnost dokumentov v digitalni obliki pridobila na pomenu.

Brezpapirno poslovanje je postalo del miselnosti in zavedanja sodelavcev, k temu smo jih spodbujali skozi letne in kvartalne cilje posameznikov in timov, rezultate pa redno spremljali. Ozaveščanje o stanju na projektu, razvoju in naših dosežkih smo izvajali prek rednih elektronskih sporočil ter sestankov delovnih timov. Vsi našti uvedeni ukrepi so prispevali k izjemnim prihrankom v številu tiskanih strani. V letu 2022 smo na mesec natisnili približno 40.000 strani manj kot leta 2021, torej smo obseg tiskanja in s tem porabe papirja znižali za približno 56 %.

6.6 OKOLJU PRIJAZNE BANČNE STORITVE

Strategijo ESG uresničujemo tudi z bančnimi storitvami in produkti, ki imajo pozitiven vpliv na okolje. Strankam ponujamo storitve in izdelke, ki jih lahko sklenejo ali uporabljajo brez papirja ali z omejenim obsegom papirja, so energetsko učinkovite in povzročajo manj oz. minimalne emisije. V letu 2022 smo pregled teh storitev strankam ponudili tudi na enem mestu – na spletni strani banke, ki je namenjena pregledu aktivnosti banke na področju ESG.

V letu 2022 smo nekatere produkte, ki so bili strankam na voljo brez obiska poslovalnice oz. brez uporabe papirja, nadgradili, uvedli pa smo tudi nekatere nove:

- novi produkti in storitve, ki so na voljo brez obiska poslovalnice: potrošniški kredit Naprej, naročilo debetne in kartice z odloženim plačilom, naročilo digitalne predplačniške kartice, odpiranje Net računa, sklepanje Paketa Komplet, dostop do produktov investicijskega bančništva, digitalno podpisovanje pogodb in izjav, ki jih stranka prejme v nabiralnik svoje spletne banke;
- uvedba dveh novih produktov za trajnostne nakupe in trajnostno bivanje – zeleni potrošniški in zeleni stanovanjski kredit;
- plačilo s karticami – namesto uporabe gotovine;
- uporaba mobilne denarnice namesto plastičnih kartic;
- digitalni podpisi na tablicah;
- uporaba spletne in mobilne banke za plačila namesto plačil v poslovalnicah;
- nastavitev POS-a, da ne tiska kopij za stranko, razen kjer je to zahtevano;
- v sodelovanju s Pošto Slovenije možnost plačila naročenega blaga ob dostavi na dom s plačilno kartico namesto z gotovino;
- zeleni in okolju prijazni skladi: banka sodeluje s partnerskimi družbami za upravljanje in trži njihove vrednostne papirje v svoji poslovni mreži.

Banka bo tudi v prihodnje razvijala produkte in storitve, ki podpirajo okoljske cilje. Med načrtovanimi storitvami so:

- virtualne plačilne kartice, ki bodo prispevale k nadaljnjemu zmanjšanju porabe plastike;
- razvijanje digitalnih kanalov v smeri odlične uporabniške izkušnje in enostavne uporabe, zaradi česar se bo število digitalnih uporabnikov dodatno povečalo.

7 UPRAVLJANJE DRUŽBENIH VPLIVOV

S strategijo ESG si prizadevamo upravljati tudi socialne oz. družbene dejavnosti, med katere uvrščamo:

- raznolikost in enakost spolov,
- človekove pravice,
- standarde dela,
- vključenost zaposlenih,
- zadovoljstvo strank in zasebnost ter
- odnose s skupnostmi.

KPI	2020	Delta (%) 2019/2020	2021	Delta (%) 2020/2021	2022
Stopnja zavzetosti zaposlenih	+5 odstotnih točk	+5 odstotnih točk	+3 odstotne točke	+3 odstotne točke	Nespremenjena stopnja
Stopnja zadovoljstva zaposlenih	+6 odstotnih točk	+6 odstotnih točk	+3 odstotne točke	+3 odstotne točke	Nespremenjena stopnja
E-NPS	+52 točk	+52 točk	+2 točki	+2 točki	+1 točka
Ure izobraževanj / zaposlenega*	39 ur	-27,9 %	41 ur	+5,13 %	34,8 ur
Število različnih spletnih izobraževanj	37 (146 %)	+146 %	42	+13 %	50
Prostovoljna fluktuacija	3,6 %	-0,9 %	5,6 %	+2 %	5,0 %
Stopnja absentizma	4,7 %	-0,6 %	4,8 %	+0,1 %	5,4 %
Število izgubljenih dni zaradi poškodb pri delu	39	-68,29 %	271	694 %	116

* GRI 404-1

* **Povprečno število ur na zaposlenega:** Upad števila ur izobraževanj v letih 2020 in 2021 je posledica ukrepov med pandemijo covid-19. 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. V letu 2021 se je trend pričel izboljševati zaradi rahljanja nekaterih ukrepov in prenehanja omejitev, kar je organiziranje izobraževanj nekoliko olajšalo. Upoštevano je število zaposlenih na dan 31. 12. in evidenčna korekcija za leto 2020.

7.1 ODGOVORNOST DO ZAPOSLENIH²³

Banka pri uresničevanju strategije ESG in standardov dela posveča posebno pozornost skrbi za razvoj pozitivne organizacijske kulture in delovanju zaposlenih v skladu z vrednotami banke ter zagotavljanju kakovostnega delovnega okolja in enakih možnosti brez diskriminacije.

Upravljanje človeških virov – vizija, poslanstvo in ključna področja

Vizija	<ul style="list-style-type: none"> • Prizadevati si za večjo zavzetost zaposlenih, izboljšanje organizacijske kulture ter s tem prispevati k doseganju odličnosti Nove KBM.
Poslanstvo	<ul style="list-style-type: none"> • Biti strateški poslovni partner, ki zagotavlja dodano vrednost in pomaga banki pri doseganju strategije in uresničevanju vizije. • Jasna predanost k privabljanju, razvoju, nagrajevanju in zadržanju nadarjenih in raznolikih zaposlenih. • Integracija kadrovske prakse in praks upravljanja talentov, procesov, sistemov in informacij, ki prispevajo k zadovoljstvu zaposlenih in organizacijski kulturi.
Ključna področja	<ul style="list-style-type: none"> • Ključni procesi, ki spodbujajo učinkovitost, integracijo in jasnost vlog. • Prilagodljivi opisi delovnih mest in kompetenc, ki podpirajo vse procese upravljanja talentov. • Zmogljiva integrirana tehnološka platforma, ki prispeva k boljši izvedbi dejavnosti na področju upravljanja talentov. • Ustrezna analitika za učinkovito podporo sprejemanju odločitev na vseh bančnih področjih. • Ustrezno upravljanje vseh zgoraj navedenih področij.

V okviru uresničevanja svoje vizije in poslanstva je banka vzpostavila celovito strategijo na področju razvoja zaposlenih (People Strategy), ki opredeljuje strateška področja, ključne priložnosti in tveganja ter kriterije za merjenje napredka.

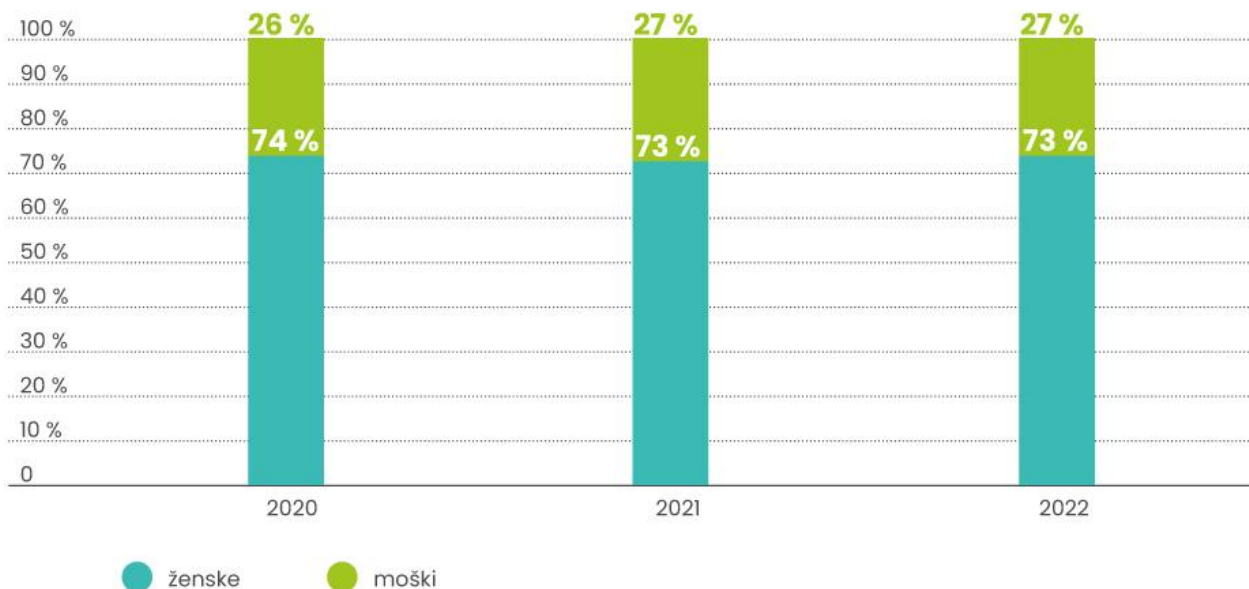


V banki podpiramo osebni in strokovni razvoj zaposlenih, zdravje in varnost na delovnem mestu ter cenimo raznolikost zaposlenih. Spodbujamo medsebojne odnose, timsko delo in sodelovanje ter ravnovesje med poklicnim in zasebnim življenjem. Zavzemamo se za solidarnost in korporativno prostovoljstvo. Skrbimo za trajnostni prenos znanj in izkušenj med generacijami sodelavcev ter nadgrajevanje znanj in kompetenc za družbeno odgovornost in trajnostni razvoj.

²³ GRI 102-8

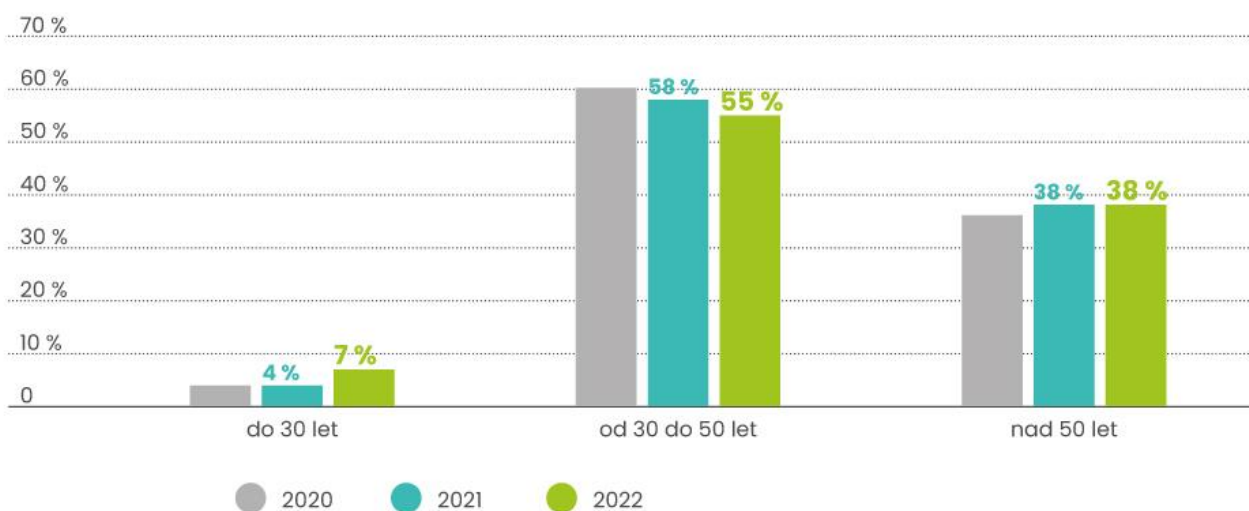
Struktura zaposlenih po spolu

Konec leta 2022 je bilo v banki 1.539 zaposlenih, od tega 73 % žensk in 27 % moških, kar je enako kot leta 2021. Med direktorji nivoja B-1 je bilo 33 % žensk in 67 % moških. V banki je bilo za določen čas zaposlenih 35 ljudi, ti predstavljajo 2,27 % vseh zaposlenih.



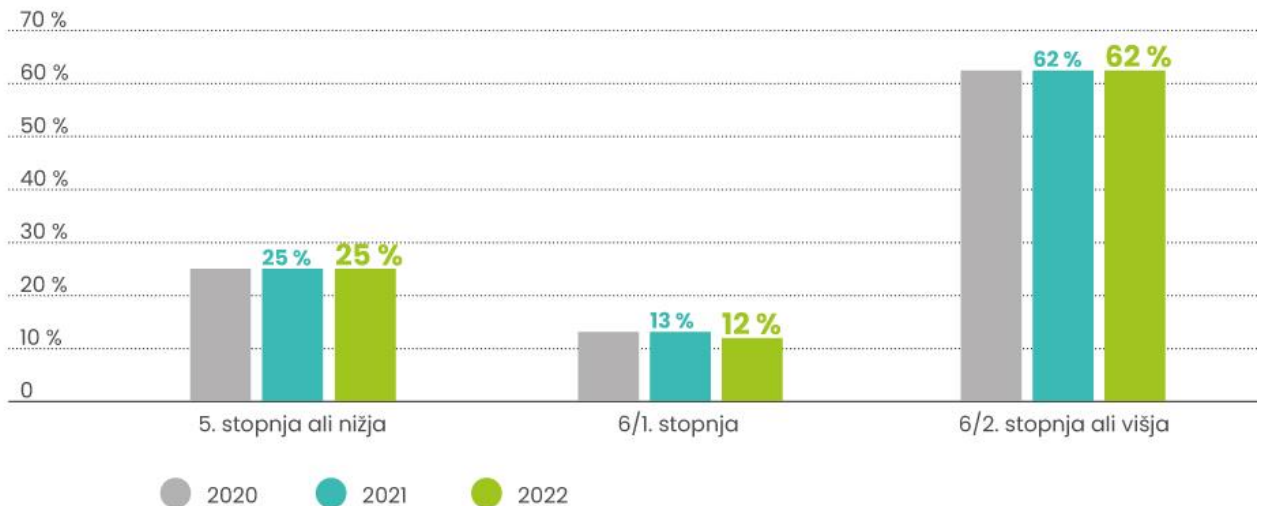
Struktura zaposlenih po starostnih skupinah

Povprečna starost zaposlenih ob koncu leta 2022 je bila 46 let, kar je za 0,2 leti manj kot konec leta 2021. V starostni skupini do 30 let je bilo 7 % zaposlenih, kar je 3 odstotne točke več kot leta 2021, v starostni skupini od 30 do 50 let je bilo 55 % zaposlenih, kar je za 3 odstotne točke manj kot preteklo leto, starejših od 50 let pa je bilo 38 % zaposlenih, kar je enako kot leta 2021.



Pregled izobrazbene strukture zaposlenih

V Novi KBM je imelo 25 % zaposlenih konec leta 2022 5. stopnjo izobrazbe ali nižjo, 12 % zaposlenih 6/1. stopnjo izobrazbe, 32 % zaposlenih 6/2. stopnjo ter 31 % zaposlenih 7. stopnjo izobrazbe ali višjo. V primerjavi z letom 2021 je delež zaposlenih s 5. stopnjo izobrazbe ali nižjo ostal enak, delež zaposlenih s 6/1. stopnjo izobrazbe se je znižal za 1 odstotno točko, delež zaposlenih s 6/2. stopnjo izobrazbe ali višjo pa zvišal za 1 odstotno točko.



Raziskava zadovoljstva in zavzetosti

Mnenje naših zaposlenih nam je izredno pomembno, zato v banki že vrsto let v sodelovanju z zunanjim izvajalcem dvakrat letno izvajamo raziskavo zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih (VOE – Voice of Employees). Tudi v letu 2022 smo izvedli dve raziskavi, pri čemer rezultati zadnje raziskave iz konca leta 2022, ki je bila izvedena na ravni Skupine Nove KBM, kažejo na nespremenjeni stopnji zavzetosti in zadovoljstva zaposlenih v primerjavi z rezultati raziskave s konca leta 2021. Slednje je odraz aktivnega izvajanja ukrepov v okviru iniciativ za spodbujanje skupne kulture in dvig zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih.

Nedenarno nagrajevanje

V letu 2022 smo nadaljevali s programom nedenarnega nagrajevanja, ki smo ga uvedli v letu 2021. Ta se od obstoječega nagrajevanja delovne uspešnosti razlikuje tudi po tem, da si zaposleni svojo nagrado izberejo sami. Nagrajenci lahko izbirajo med dodatnimi dnevi plačane odsotnosti z dela, izobraževanjem ali coachingom po lastni izbiri ter doživetjem v družbi najdražje osebe, ki vključuje vse od sprostitve in razvajanja do vrhunske kulinarike.

Prenova procesa novih zaposlenih (onboardinga)

Z zavedanjem, da je prihod na novo delovno mesto pomemben trenutek v karieri vsakega sodelavca in da bi bil čim manj stresen, banka v obdobju od sprejetja ponudbe za zaposlitev pa do prvega delovnega dne v banki bodočega sodelavca seznanila z vsemi najpomembnejšimi informacijami, ki mu olajšajo prihod v novo delovno okolje. Temu smo dodali tudi paket dobrodošlice, ki ga vsak bodoči zaposleni prejme po pošti. Paket združuje na novega sodelavca naslovljeno pismo, najpomembnejše informacije o naši banki in priročne pisarniške pripomočke. Bodočega sodelavca na ta način motiviramo tudi za zdrav življenjski slog, saj smo v paket dodali še steklenico za vodo in knjigo motivacijskih misli priznanega avtorja. Na ta način še pred zaposlitvijo z bodočimi sodelavci ustvarimo pomembno vez, utrjujemo zaupanje in gradimo zaposlenim prijazno delovno okolje.

Spodbujanje inovativnosti pri zaposlenih

Kot pomemben korak spodbujanja inovativnosti pri zaposlenih smo v banki že v letu 2021 uvedli aplikativno podporo za zbiranje idej zaposlenih – **Idejomat**, katerega ime so predlagali zaposleni sami. Z Idejomatom želimo spodbujati

vrednoti inovativnosti in učinkovitosti ter v proces upravljanja idej vključiti vse zaposlene, ki želijo s svojimi idejami izboljšati poslovanje, učinkovitost ali delovanje banke. V letu 2022 je bilo v Idejomat oddanih 77 različnih idej, ki jih je predlagalo 55 zaposlenih.

V banki je v letu 2022 potekal tudi **idejni izziv** »Robotizacija procesov«, v njem pa je bilo predloženih 18 idej. Oddane ideje smo preučili, skupaj s predlagatelji pa je bila pripravljena ocena izvedljivosti ideje, učinkov vpeljave robota na poslovanje banke ter hitrosti vpeljave robota. Potrjene ideje s strani lastnikov procesov so v postopku implementacije.

Zaposlovanje in fluktuacija zaposlenih²⁴

Pogodba o zaposlitvi je v letu 2022 prenehala 188 zaposlenim, novih zaposlitev je bilo 96. Zabeležili smo 5,0 % prostovoljno fluktuacijo (redne odpovedi s strani delavcev in prenehanja delovnih razmerij s sporazumom), ki je bila za 0,6 odstotne točke nižja kot leta 2021. Kjer je 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.

Izobraževanja²⁵

Naši zaposleni so se v letu 2022 udeležili 304 različnih programov v skupnem obsegu 53.523,5 ur, kar je v povprečju 34,8 ur na zaposlenega. V letu 2022 smo interna in eksterna izobraževanja izvajali tako v živo v predavalnicah kot s pomočjo sodobnih digitalnih kanalov, ki se je kot posledica odzivu na razmere v povezavi s covidom-19 iz preteklega leta izkazalo kot prav tako učinkovit način izvedbe. Izobraževanj pa ne omogočamo samo zaposlenim, ampak tudi študentom, ki v banki opravljajo študentsko delo. Študenti so se udeležili 11 različnih programov v skupnem obsegu 228 ur.

Razvoj vodij

V banki se zavedamo pomembnosti vlaganja v razvoj naših vodij, zato smo za vse vodje tudi v letu 2022 organizirali **delavnice iz vodstvenih veščin**, povezanih predvsem s praktičnimi napotki s področja spodbujanja zavzetosti sodelavcev, načinu vodenja v povezavi s coachingom ter situacijskemu prilagajanju stila komuniciranja.

V letu 2022 smo nadaljevali s **Programom razvoja vodij** (Lead program), ki smo ga ponovno obudili konec leta 2021. Gre za enoleten razvojni program, namenjen perspektivnim vodjem z različnih ravni in področij v banki. Program je temeljil na skupinskem delu na izzivih z neposrednim sodelovanjem in podporo najvišjega vodstva banke, za vodje so bile organizirane dodatne delavnice na temo osebnostnega razvoja, za sproščeno vzdušje pa smo poskrbeli tudi z organizacijo teambuildinga. Program je potekal vse leto 2022, cilj pa je bil najti najizvirnejšo in najučinkovitejšo rešitev za realne izzive, s katerimi se srečujemo v banki, hkrati pa povezovanje vodij z različnih nivojev in področij. Zmagovalno skupino z najizvirnejšo rešitvijo smo na zaključnem dogodku tudi nagradili s krajšim potovanjem v tujino.

Interni coaching²⁶

V Novi KBM so sicer izkušeni zunanji coachi že dlje časa na voljo najvišjim vodilnim in vodstvenim kadrom, v letu 2021 pa smo začeli še program internega coachinga, s katerim smo metodo približali širšemu krogu zaposlenih. Z intenzivnim usposabljanjem je banka pridobila 16 internih coachev, ki so pridobili ustrezne veščine in temeljne

²⁴ GRI 401-1

²⁵ GRI 404-1

²⁶ GRI 404-2

kompetence coachinga, s katerimi so v letu 2022 pričeli skozi strukturiran proces coachinga podpirati osebni in poklicni razvoj sodelavcev v organizaciji.

Povezovanje z mladimi in mentorstva

Posebno pozornost smo tudi v letu 2022 namenili **pridobivanju mladih potencialov**. Z namenom povezovanja akademskega in poslovnega sveta ter pridobivanja mladih talentov že leta sodelujemo z različnimi izobraževalnimi ustanovami, s katerimi pripravljamo raznovrstne projekte. Udeležujemo se tudi različnih kariernih sejmov in drugih dogodkov v organizaciji izobraževalnih ustanov. Z Ekonomsko fakulteto Univerze v Ljubljani smo tudi v letu 2022 organizirali štiridnevni izobraževalni dogodek za študente. Bančne šole se je doslej udeležilo več kot 60 študentov z različnih fakultet in študijskih programov. Še posebej smo veseli, da se tovrstne oblike povezovanja razvijajo v dolgoročna sodelovanja in potencialne zaposlitve mladih, ki vstopajo na trg dela. V sodelovanju s Fakulteto za elektrotehniko, računalništvo in informatiko Univerze v Mariboru smo v banki že drugo leto organizirali obisk študentov v prostorih banke in predstavitev različnih vsebin in poslovnih procesov. Prav tako smo tudi v letu 2022 sodelovali na treh zaposlitvenih **kariernih sejmih**, kjer so bili predstavniki naše kadrovske službe iskalcem zaposlitve na voljo za vsa vprašanja.

Certifikat Družini prijazno podjetje

Zaposleni se mnogokrat srečujejo z izzivi, kako usklajevati prosti čas, družinsko življenje in kariero. Nova KBM je ponosna imetnica polnega certifikata Družini prijazno podjetje že od leta 2015, v sklopu katerega izvaja 16 ukrepov za lažje usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja. Najbolj priljubljeni ukrepi v letu 2022 so bili premični delovni čas, dodatni dnevi z nadomestilom plače zaradi spremstva otroka v bolnišnici, obdaritev otrok zaposlenih, dodatek ob rojstvu otroka in dodatne ure za obisk zdravnika za zaposlene po 50. letu starosti.



Najbolj priljubljeni ukrepi v okviru polnega certifikata Družini prijazno podjetje so v letu 2022 bili premični delovni čas, dodatni dnevi z nadomestilom plače zaradi spremstva otroka v bolnišnici, obdaritev otrok zaposlenih, dodatek ob rojstvu otroka in dodatne ure za obisk zdravnika za zaposlene po 50. letu starosti.



Varnost in zdravje pri delu ter promocija zdravja²⁷

V banki posebno skrb namenjamo področju varnosti in zdravja pri delu, saj je zagotavljanje varnih ter zdravih delovnih pogojev pomembna naloga delodajalca. Zaposlene redno napotujemo na preventivne in obdobjne zdravstvene preglede ter, skladno z njihovimi potrebami, zagotavljamo ergonomsko urejena delovna mesta. Za zaposlene redno organiziramo različna izobraževanja. V okviru promocije zdravja smo v letu 2022 za zaposlene organizirali tudi delavnice na temo sedečega dela, spanja, duševnega zdravja in razvoja možganov. Prav tako smo organizirali cepljenje proti klopnemu meningoencefalitisu, dan s sadjem v pisarni, stol masaže in aktivne odmore. Naš cilj je, da z izvajanjem različnih ukrepov in preventivnim pristopom preprečimo nastanek poškodb pri delu, zmanjšamo delež bolniških odsotnosti in dvigujemo raven ozaveščenosti zaposlenih glede pomena zdravja.

V banki deluje Športno društvo Nove KBM, kjer lahko zaposleni poskrbijo za svojo telesno vadbo, zdravje ter se v ugodnih razmerah družijo s sodelavkami in sodelavci tudi izven delovnega okolja. V centralni poslovni stavbi v Mariboru je zaposlenim na razpolago sodoben športno-sprostitveni prostor. S spodbujanjem promocije zdravja na delovnem mestu so povezani program Nova KBM teče in drugi izbrani dogodki, ki jih banka podpira kot sponzor in v katere se zaposleni zelo radi vključujejo.

²⁷ GRI 403-1, 403-6

Absentizem in poškodbe pri delu²⁸

Absentizem v letu 2022 je na letnem nivoju znašal 5,4 %, kar je za 0,6 odstotne točke več v primerjavi z lanskim letom. V letu 2022 smo zabeležili 3 poškodbe pri delu, kar je 1 manj kot leto prej. Število izgubljenih delovnih dni zaradi poškodb pri delu znaša 116, kar je za 155 manj kot leta 2021.

Brezplačna psihosocialna pomoč za zaposlene in njihove najbližje

Zaposlenim Nove KBM in njihovim najožjim družinskim članom je 24 ur na dan in vse dni v letu na voljo brezplačna psihosocialna pomoč v obliki telefonskih, spletnih ali osebnih svetovanj. Svetovalci so izkušeni psihologi in psihoterapevti z večletnim delovanjem na področju nujenja psihosocialne pomoči v delovnem okolju, svetovanje pa je za zaposlene in njihove najbližje anonimno in popolnoma brezplačno. Podatki za leto 2022 kažejo, da je največ zaposlenih poiskalo pomoč zaradi čustvenih stisk in težav v zasebnem življenju, najbolj priljubljena oblika svetovanj pa so osebna svetovanja.

Solidarnostna pomoč



Banka izkazuje svojo solidarnost tudi v primeru smrti in otrokom pokojnih sodelavcev podeli štipendijo. Tako njim in družinskim članom pomaga pri premagovanju stisk v tovrstnih življenjskih okoliščinah.

V letu 2022 smo iz tega naslova štipendirali eno dijakinjo in enega študenta. V študijskem letu 2022/2023 nadaljujemo s štipendiranjem ene dijakinje in enega študenta.

Krepitev timskega duha – teambuildingi

Teambuildingi so ena izmed priljubljenih aktivnosti za krepitev timskega duha in zadovoljstva zaposlenih. Zaposleni so se jih lahko udeležili tudi v letu 2022, pri čemer so se udeležili aktivnosti po lastni izbiri in željah ter obiskali različne lokacije po celotni državi. Z namenom povezovanja in spodbujanja sodelovanja sodelavcev tudi med različnimi enotami v prihajajočem letu načrtujemo še medsektorske teambuildinge.

Spodbujanje pretoka informacij in medsebojne komunikacije

Velik poudarek smo tudi v letu 2022 dali spodbujanju pretoka informacij med zaposlenimi in v okviru tega nadaljevali z izvajanjem Drugačnih odmorov (Brown Bag Lunch), Petkovih uric (Weekly Takeaway) ter z izvajanjem internih kariernih intervjujev. Aktivnost **Drugačen odmor** je bila tudi v tem letu namenjena online predstavitev dela posameznih sektorjev in glavnih odgovornosti sodelavcev. Z njo želimo na preprost in razumljiv način približati delo sodelavcev vsem zaposlenim v banki. Po predstavitev vseh sektorjev bo aktivnost rezervirana za sproščene vsebine. Tako aktivnost Drugačen odmor kot aktivnost Petkove urice predstavljata priložnost, da zaposleni izvejo nekaj novega o vsebinah, ki jih zanimajo.

Medtem ko je Drugačen odmor sprva namenjen predstavitev sektorjev, kasneje pa sproščenim vsebinam, so **Petkove urice** namenjene strokovnim tematikam z različnih področij v banki. Kot pove že samo ime, se ta aktivnost izvaja ob petkih z aplikacijo MS Teams, namenjena pa je enournim internim izobraževanjem na tematike s strokovnih področij znotraj banke. Na izobraževanja se imajo možnost prijaviti vsi zaposleni.

²⁸ GRI 403-9

Z izvajanjem **internih kariernih intervjujev** smo zaposlenim v okviru mesečnih novic tudi to leto vsak mesec predstavili zanimive karierne poti naših sodelavcev.

7.2 ODGOVORNOST DO STRANK

Odličnost do strank je pomemben strateški steber v poslovanju Nove KBM. Tudi v letu 2022 smo se v okviru programa **Skupaj do odličnosti** osredotočali na ustvarjanje pozitivnih izkušenj in zadovoljstva strank, zagotavljanje dialoga in pridobivanje povratnih informacij s pomočjo trženjskih raziskav. S ciljem dosežati odličnost pri poslovanju s strankami smo v letu 2022 izvedli več programov in aktivnosti.

- Ohranili smo visoko stopnjo transparentnosti in odzivnosti ter delovali skladno z našimi internimi standardi: skrb za stranke, strokovnost, učinkovita prodaja in storitve, negovanje odnosov s stranko.
- Posebno pozornost smo posvečali utrjevanju **osredotočenja na stranke** (angl. Customer Centricity), vzpostavljanju dolgoročnih odnosov s strankami in zagotavljanju prijaznega ter strokovnega servisa. Uspešnost le-tega smo tudi redno spremljali z raziskavami.
- V okviru **izobraževanj Skupaj do odličnosti** smo z novo zaposlenimi delili znanja in izkušnje s področja osredotočanja na stranke in povečevanja zadovoljstva strank.
- **Na rednih srečanjih na temo kakovosti** smo skrbno spremljali številne kazalnike s področja kakovosti, med njimi tudi reklamacije in zadovoljstvo strank z njihovim reševanjem. Podrobne analize reklamacij so bile vir številnih izboljšav tako storitev kot procesov, ki so prav tako prispevale k višjemu zadovoljstvu strank.
- S pomočjo različnih trženjskih raziskav smo prisluhnili izkušnjam, potrebam in pričakovanjem strank do banke. Izvedli smo **več raziskav o zadovoljstvu strank** s storitvami (Net Promoter Score in druge raziskave), bančnim osebjem in potmi do banke. Stranke smo pozorno poslušali, analizirali njihove povratne informacije, predloge in pritožbe. Na osnovi slednjih smo uvedli številne izboljšave, s katerimi smo pozitivno prispevali k zadovoljstvu strank, kar se je odražalo tudi v višjih ocenah NPS (v tabeli).

Net Promoter Score	2019	2020	Delta 2020/2019	2021	Delta 2021/2020	2022	Delta 2022/2021
Poslovanje s prebivalstvom (skupni NPS)	8	17	+ 9 točk	14	-3 točke	26	+ 12 točk
Paket Komplet	36	32	- 4 točke	31	- 1 točka	33	+ 2 točki
Bank@Net	36	69	+ 33 točk	59	- 10 točk	78	+ 19 točk
Poslovalnice	76	73	- 3 točke	77	+ 4 točke	85	+ 8 točk
Premium Banking	58	61	+ 3 točke	64	+ 3 točke	68	+ 4 točke

- Uspešno smo izvedli že četrto ponovitev **Arene prvakov**, internega programa za spodbujanje prodaje, ekipnega duha in zdravega tekmovanja med sodelavci v prodajni mreži.
- Izvajali smo tudi program **Posvoji poslovalnico** (Adopt the branch), kjer vodstveni delavci vzamejo pod svoje okrilje izbrano poslovalnico in pomagajo ekipi pri uresničitvi njihovih pobud ter pri izboljšanju njihove odličnosti pri poslovanju s strankami. S temi aktivnostmi smo krepili zavzetost zaposlenih in posledično izboljšali njihove odnose s strankami.

7.3 DIGITALNO BANČNIŠTVO

V letu 2022 se je nadaljevala digitalna preobrazba banke. Uporaba digitalnih storitev se povečuje, z njo pa tudi zadovoljstvo strank.



V okviru strategije ESG bomo tudi v prihodnje osredotočeni na digitalizacijo in ozaveščanje o prednostih uporabe digitalnih poti. S tem zmanjšujemo uporabo plastike in papirja, strankam pa se ni treba voziti do poslovalnic, kar pomeni manj emisij.

Ob koncu leta 2022 je delež digitalnih transakcij znašal že 95,3 %.

- S številnimi nadgradnjami spletne in mobilne banke smo strankam omogočili opravljanje številnih bančnih storitev na daljavo (plačila, naročila novih produktov). V zadnjem četrtletju 2022 je bila ocena NPS za Bank@Net kar 75 točk (letno povprečje je bilo 59).
- V letu 2022 sta spletna banka Bank@Net in mobilna banka mBank@Net ponovno, že tretjič zapored, prejeli naziv najboljša mobilna in spletna banka v Sloveniji (neodvisna raziskava E-laborat).
- Mobilno denarnico mDenarnic@ je ob koncu leta 2022 uporabljalo že okoli 145.000 strank (v začetku leta 2022 je bilo aktivnih uporabnikov okoli 120.000).

Nova KBM se je na pot digitalne preobrazbe podala leta 2017. V obdobju do konca leta 2022 se je število uporabnikov digitalnih poti opravljanja bančnih storitev več kot podvojilo. Večina naših strank, tako na segmentu poslovanja s prebivalstvom kot poslovanja z gospodarskimi družbami, dnevno uporablja digitalne poti opravljanja bančnih storitev, kar dokazuje tudi več milijonov opravljenih digitalnih transakcij na mesec.



V obdobju od leta 2017, ko se je pričela digitalna preobrazba banke, pa do konca leta 2022 se je število uporabnikov digitalnih poti opravljanja bančnih storitev več kot podvojilo.

Število transakcij, opravljenih po digitalnih kanalih, se je v obdobju zadnjih treh let občutno povečalo. Zaznavamo predvsem velik premik strank na platformo mobilnega bančništva. Naše stranke vse pogosteje uporabljajo mobilno banko, predvsem zaradi njene enostavne uporabe.

7.4 HITREJŠE STORITVE NA PODROČJU PODPORE POSLOVANJA

V Novi KBM se zavedamo, da je odzivnost banke na zahteve, poizvedbe in reklamacije za stranke zelo pomembna. V letu 2022 smo poenostavili interne postopke in dosegli veliko pohitritev storitev za stranke.

Na področju kartičnega poslovanja smo prenovili proces obravnave finančnih reklamacij ter s tem skrajšali čas njihovega reševanja. Obnovljene ter na novo naročene plačilne kartice smo začeli pošiljati z navadno pošto ter tako strankam olajšali dostop do njih, saj jim ni več treba ponje v poštno poslovalnico. Ob tem smo poskrbeli za ustrezno varnost vseh varnostnih elementov plačilnih kartic ter z uvedbo virtualnih kartic omogočili strankam še hitrejše poslovanje z njimi tudi z mobilno denarnico, kjer je kartica za stranko na voljo že naslednji dan po obnovi ali naročilu.

V plačilnem prometu smo z dodatnimi izboljšavami informacijske podpore povišali stopnjo samodejnega procesiranja plačilnih nalogov za tujino ter tako bistveno pohitrili procesiranje plačil v tujino, kar je pomembno

predvsem za podjetja in podjetnike, ki veliko poslujejo s tujimi poslovnimi partnerji. Prav tako smo z aktivno spremljavo pomembno zmanjšali število prilivov, za katere je potrebno ročno razporejanje, in tako povečali hitrost njihove izvedbe. Vsi ti ukrepi so pripomogli k višji pretočnosti in hitrejši izvedbi transakcij plačilnega prometa in k povečanemu zadovoljstvu naših strank.

7.5 POSODOBITVE STORITEV ZA STRANKE V KONTAKTNEM CENTRU

V letu 2022 so naše stranke po različnih komunikacijskih kanalih s kontaktnim centrom Nove KBM stopile v stik skoraj milijonkrat. Vse naše komunikacijske kanale nenehno razvijamo in izboljšujemo.

Naša največja inovacija v letu 2022 je bila razširitev klepetalnika Nika na novi dve dostopni točki, v spletno in mobilno banko. Na teh dveh kanalih je Niko v letu 2022 ponujal odgovore na vprašanja in bančne storitve tretjini vseh strank, ki so kontaktirale banko. Tretjino stikov s strankami so opravili svetovalci v kontaktnem centru, več kot četrtnina strank je uporabila storitve avtomatskega odzivnika na tel. št. 080 17 70, 10 % strank je z nami kontaktiralo po elektronski pošti.



Klepetalnik Niko trenutno opravi več kot polovico vseh pogovorov s strankami.

Najbolj smo ponosni nad 99-odstotno stopnjo avtomatiziranih pogovorov, ki smo jo dosegli z Nikom – le 1 % strank potrebuje dodatne informacije in zahteva klepet z agentom. Klepetalni robot Niko ima danes v svoji knjižnici več kot 1000 odgovorov na najpogostejša vprašanja strank.

V splošnem opazamo, da se je uporaba storitev avtomatskega odzivnika v zadnjem letu povečala v primerjavi s prejšnjimi leti. Uporablja ga skoraj toliko strank, kolikor jih želi govoriti v živo s svetovalcem kontaktnega centra. Kar 4 % strank, ki so v prejšnjem letu prekinile klic, ko se je ob klicu v kontaktni center oglasil odzivnik, sedaj na glasovnem odzivniku uporabi eno od avtomatskih storitev, ki jim želijo informacijo pove ali pošlje v SMS sporočilu.

V letu 2022 smo v kontaktnem centru s pomočjo robotizacije avtomatizirali več procesov, ki smo jih pred tem opravljali ročno, s čimer smo postopke pohitrili in tako prihranili dragoceni čas svetovalcev, ki ga lahko namenijo za kakovostnejše storitve strankam ter za pridobivanje in poglobljanje njihovega znanja, kar je ključno za ažurne in kvalitetne informacije, ki jih naše stranke pričakujejo.

V Novi KBM še naprej razvijamo tudi storitve, ki jih nudimo po video klicu, s katerim najpogosteje pomagamo strankam urediti spremembo osebnih podatkov, spremembo telefonske številke in urediti podatke pooblaščenih oseb naših poslovnih strank, ki nimajo osebnega računa pri NKBM.

V kontaktnem centru Nove KBM že več let skrbimo za vse postopke obravnave pritožb strank za vsa področja v banki. Tudi na tem področju smo poenostavili postopke za stranke, predvsem v primeru poskusov zlorabe pri poslovanju s plačilnimi karticami, pomembno smo skrajšali naš odzivni čas tudi pri najbolj kompleksnih primerih.



Leta 2022 se je število pritožb v primerjavi z letom 2021 zmanjšalo za kar 19 %, hitrost reševanja pa se je dodatno skrajšala – povprečen odzivni čas je 3,9 dni.

7.6 ODGOVORNO MARKETINŠKO KOMUNICIRANJE²⁹

Banka pri oglaševanju svojih produktov in storitev uporablja tako svoje oglaševalske kanale (poslovalnice, spletna stran, pošta itd.) kot tudi javne medijske kanale (televizija, splet, radio, socialna omrežja itd.). Za trženje svojih produktov in storitev prav tako uporablja promocijske metode trženja (nagradne igre in programe), ki so primerni za ciljan segment potrošnikov. Oglaševanje produktov in storitev banke je eden izmed ključnih virov informacij za potrošnike, zato je pomembno, da banka vedno oglašuje jasno, pošteno, natančno in nezavajajoče, torej skladno s temeljnimi oglaševalskimi načeli in zahtevami tako splošne kot tudi specifične potrošniške zakonodaje.



Banka skrbi, da je oglaševanje jasno, pošteno, točno in nezavajajoče.

Oglaševanje banke je usklajeno tako s strategijo banke kot tudi z dejanskimi lastnostmi produktov, saj se s tem potrošnikom omogoča, da so pri izbiri produkta kar se da svobodni in samozavestni. Informacije v oglasnih materialih banke so uravnotežene na način, da se ne predstavljajo zgolj in samo prednosti določenega produkta, temveč tudi z njim povezana tveganja in stroški. Podrobneje to področje ureja Politika poštene obravnave potrošnikov v Novi KBM.

7.7 PROGRAMI ZA RAZVOJ DRUŽBENEGA OKOLJA³⁰

V Novi KBM stremimo k cilju, da naše deležnike ozaveščamo, izobražujemo in opolnomočimo ter prispevamo k širšemu razvoju družbe in njene blaginje. Med aktivnosti za doseganje ciljev uvrščamo:

- Nova KBM se kot **partner, sponzor** ali **donator** vključuje v pomembnejše nacionalne, regijske in lokalne dogodke, projekte in pobude.
- Izvajamo posebne **programe ozaveščanja** na področju finančne pismenosti, odgovornega investiranja in kreditiranja, preprečevanja prevar ter varnosti pri spletnem poslovanju. Skrbimo za pozitivno organizacijsko kulturo ter zaposlene spodbujamo k prostovoljstvu, dobroti in aktivnemu delovanju na področjih ESG.
- **Podpiramo razvoj znanja in delovanje strokovnih združenj.** Mnogi bančni delavci in delavke dejavno sodelujejo v različnih strokovnih organizacijah in se povezujejo z izobraževalnimi institucijami kot predavatelji in mentorji pri pripravi seminarov, diplomskih ter magistrskih nalog.

7.7.1 SPONZORSTVA IN DONACIJE

Nova KBM se zaveda svoje odgovornosti pri razvoju socialnega okolja, ki jo prevzema kot druga največja bančna institucija v državi. V letu 2022 smo znesek sponzorskih in donacijskih sredstev ohranili na ravni leta 2021, podprli pa smo številne kulturne projekte, športne klube in društva ter druge organizacije, ki delujejo s ciljem izboljšati družbo. V okviru sponzorstev, donacij in drugih partnerstev si banka prizadeva v čim večji meri vključevati aktivnosti, ki so usmerjene v cilje ESG, kot so varovanje okolja, korporativna prostovoljnost, dobroti. V tabeli predstavljamo izpostavljena večja sodelovanja s področij, povezanih z ESG.

²⁹ GRI 417-1

³⁰ GRI 413-1



V Novi KBM smo podaljšali strateško partnerstvo s Primožem Rogličem, enem najboljših kolesarjev na svetu, in njegovo ženo, podjetnico Loro Klinc. Kot ambasadorja banke sta bila vključena v vse naše marketinško-komunikacijske aktivnosti na korporativni in produktni ravni. To je utrjevalo prepoznavnost Nove KBM, ki je ena najmočnejših blagovnih znamk na slovenskem trgu.

Področje	Večja sodelovanja
Športni ambasadorji	Primož Roglič (olimpijski zmagovalec) – ambasador blagovne znamke Nove KBM, Helena Javornik (atletinja, olimpijka), Eva Terčelj (kajakašica na divjih vodah)
Šport	Košarkarska zveza Slovenije, Smučarska zveza Slovenije, Ljubljanski maraton, Nogometni klub Maribor, Nogometni klub Bravo, Odbojkerski klub Nova KBM Branik, Rokometni klub Celje, Ženski rokometni klub Mlinotest
Kultura	Festival Ljubljana, Festival Lent, Slovensko narodno gledališče Maribor, Muzej novejšje zgodovine Celje
Strokovna združenja in izobraževanja	Britansko-slovenska gospodarska zbornica, Ameriška gospodarska zbornica, Gospodarska zbornica Slovenije – obalna regija
Finančno opismenjevanje	Bančna šola na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani
Sodobne tehnologije in digitalizacija	Tovarna podjetjov (konferenca Podim)
Promocija zdravega življenjskega sloga	Banka je nadaljevala s programom Nova KBM teče , v okviru katerega so zaposleni sodelovali na več tekih. Sodelovali smo tudi pri dobrodelnem kolesarjenju in na tak način prispevali sredstva za izvajanje programa Zveze prijateljev mladine Maribor Ti to zmoreš , namenjenega otrokom iz socialno šibkega okolja.
Spodbujanje korporativne prostovoljnosti	V akciji #podari zvezek so zaposleni zbirali šolske potrebščine ob začetku novega šolskega leta. Izjemen odziv pa je doživela pobuda Napolni vrečo za srečo , v kateri so zaposleni banke zbrali več sto kilogramov hrane in ostalih potrebščin, ki smo jih predali Zvezi prijateljev mladine Moste-Polje in polepšali praznične dni socialno šibkejšim.
Donacije	Banka je podprla številna društva in organizacije, ki skrbijo za socialno šibke, v letu 2022 pa smo sodelovali tudi z Zavodom VOZIM, ki na inovativen način ozavešča mlade o varni vožnji in odgovornem vedenju v prometu.

7.7.2 PROGRAMI OZAVEŠČANJA

Ozaveščanje o ESG

Banka izvaja programe ozaveščanja in usposabljanja na področju ESG tako za zaposlene kot za zunanje deležnike banke. Področje ESG smo v letu 2022 začeli vključevati v digitalno bančno glasilo Naš utrip, v katerem je prostor namenjen ESG-minutkam, v katerih naredimo pregled izvedenih aktivnosti banke na področju ESG, zaposlene pa s praktičnimi nasveti usmerjamo tudi v bolj trajnostno vedenje tako v službi kot doma.

Na številne dosežke banke na področju ESG smo v letu 2022 opozorili tudi z oglaševalsko kampanjo, v središču katere je bila ambasadorka banke Lora Roglič Klinc, s pomočjo katere smo dodatno spodbujali uporabo digitalnega bančništva med obstoječimi in potencialnimi strankami.



Na številne dosežke banke na področju ESG smo v letu 2022 opozorili tudi z oglaševalsko kampanjo, v središču katere je bila Lora Roglič Klinc.

Septembra 2022 smo izvedli drugo celovito e-izobraževanje, namenjeno vsem zaposlenim, ki ga je opravilo 95 % vseh sodelavk in sodelavcev banke, med katerimi zanimanje za področje ESG narašča.

Finančna pismenost

V Novi KBM se zavedamo, da je finančna pismenost strank zelo pomembna pri sprejemanju finančnih odločitev. Zato smo zavezani k transparentnemu informiranju in popolnemu razkrivanju ključnih informacij, ki jih stranke potrebujejo ob izbiri finančnih rešitev v različnih življenjskih obdobjih in situacijah. V letu 2022 smo za Zvezo prijateljev mladine Moste-Polje pripravili dva ozaveščevalna video posnetka, ki pomagata socialno šibkejšim pri načrtovanju družinskega proračuna in pri odločitvah o zadolževanju.

Spodbujanje odgovornega kreditiranja

Nova KBM se zavezuje k odgovornemu kreditiranju in skrbi, da naši kreditorejmalci 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.

Da bi kreditorejmalci 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 kreditorejmalci 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.

Ozaveščanje o spletni varnosti in prevarah

Zagotavljanje kibernetске varnosti in ozaveščanje strank sta pomembna poudarka v poslovanju Skupine. V izobraževanje zaposlenih o tej temi ter obveščanje strank in osebja o tem, kako prepoznati pasti in poskrbeti, da ne postanejo žrtve spletnih prevar, vlagamo veliko truda. V sodelovanju z Nacionalnim odzivnim centrom za kibernetско varnost SI-CERT smo februarja 2022 izvedli odmevno novinarsko konferenco, na kateri smo ob naraščanju uporabnikov predvsem spletnega nakupovanja opozorili na naraščanje števila spletnih prevar, s SI-CERT-om pa smo sodelovali tudi pri širitvi njihovega programa ozaveščanja Varni na internetu.

Ranljive skupine strank

Aktivnosti ozaveščanja in izobraževanja o varnem spletnem poslovanju so namenjene tako zaposlenim (da lažje prepoznajo ranljive skupine strank in jim namenijo ustrezno pozornost glede na situacijo) kot tudi ranljivim skupinam strank s ciljem, da v čim večji meri preprečijo finančne zlorabe.

Ozaveščanje ob mednarodnih dnevih s tematiko ESG

V banki smo v 2022 nadaljevali s sistematičnim programom ozaveščanja ob mednarodnih oz. svetovnih dnevih, ki nas opozarjajo na skrb za okolje in družbo ter spodbujajo k pozitivnim spremembam. Zaposlenim predstavimo vsebino dneva, jih opozorimo na dogajanja v njihovem lokalnem okolju ali povabimo k aktivnostim, ki jih organizira banka.

Pridružili smo se vseslovenski delovni akciji Pomladimo gozdove, ki je potekala ob mednarodnem dnevu gozdov v organizaciji družbe Slovenski državni gozdovi. Zaposleni so skupaj z družinskimi člani v Kidričevem, Rakovem Škocjanu in na Trojanah **posadili več kot 1000 drevesnih sadik**, ki bodo v prihodnje nase vezale ogljikov dioksid, toplogredni plin, ki je glavni krivec za segrevanje ozračja in neugodne podnebne spremembe.



V letu 2022 smo se udeležili vseslovenske akcije Pomladimo slovenske gozdove, se seznanili z rokovanjem z električnimi vozili, postavili urbani čebelnjak na strehi poslovne stavbe v Mariboru in nabirali trajnostne kilometre.

Ob svetovnem dnevu Zemlje, ki je sovpadel s podaljšanjem sodelovanja s Primožem Rogličem in Loro Roglič Klinc, smo predstavili prvi **urbani čebelnjak** banke, ki stoji na strehi poslovne stavbe v Mariboru. Na svetovni dan čebel smo v čebelnjak naselili 5 čebeljih družin, z zasaditvijo medovitih rastlin v neposredni okolici pa smo poskrbeli, da se čebele v novem okolju tudi dobro počutijo.

Uresničili smo zavezo, da bomo v voznem parku banke vozila postopno zamenjali z okolju prijaznimi **električnimi vozili**, ob svetovnem dnevu okolja pa smo izvedli izobraževalne minutke, v katerih smo zaposlenim predstavili nova e-vozila in jih naučili osnovnega rokovanja z njimi. Zaposleni so lahko opravili tudi testne vožnje in se na tak način pripravili na svoje prvo službeno potovanje z e-vozilom.

Na evropski dan brez avtomobila smo izvedli **medregijsko tekmovanje v nabiranju trajnostnih kilometrov**. Zaposlene smo pozvali, da ta dan za pot v službo in domov izberejo okolju prijaznejšo alternativo, kot je osebni avto, njihove trajnostne kilometre pa smo beležili glede na regijo, iz katere zaposleni prihajajo. Vzhodna regija, ki je zbrala največ trajnostnih kilometrov, je bila nagrajena z novim stolom za kolesa, ki stoji pred Poslovalnico Centrala Maribor.

7.8 ODGOVORNO KOMUNICIRANJE Z JAVNOSTMI



Banka si prizadeva širši javnosti in ključnim deležnikom predstaviti svojo vizijo, vlogo v nacionalnem okolju, strateške cilje, produkte in storitve na odgovoren način.

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. Obveščanje po lastnih komunikacijskih kanalih in družbenih medijih (profili na Facebooku, LinkedInu in Instagramu) je v letu 2022 ostalo enako pomembno kot leto pred tem. Redno obveščamo novinarje in z njimi vzdržujemo dobre odnose ter podpiramo medije v njihovi vlogi objektivnega obveščanja in izobraževanja javnosti. Nova KBM spodbuja svojo pozitivno in strokovno prisotnost v javnosti ter pomaga pri razumevanju bančnih vsebin in proaktivni komunikaciji o družbeno odgovornih, trajnostnih in širših temah ESG.

Vpliv družbenih omrežij še zmeraj močno narašča, zato menimo, da je odgovorna uporaba le-teh ena najpomembnejših zavez tako banke kot njenih zaposlenih. S tem namenom imamo v kodeksu ravnanja opredeljene 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 da bi ga zaščitili in okrepili.

Učinkovitost odnosov z zunanjimi javnostmi ugotavljamo z rednim spremljanjem medijskih objav, analiziranjem vsebin ter s poglobljenimi analizami, ki temeljijo na kvalitativnem in kvantitativnem vrednotenju objav. Leta 2022 je bilo o Novi KBM 2733 objav z relevantno vsebino. Negativne objave tudi v letu 2022 ostajajo na zelo nizkem nivoju, nekoliko pa se je povečal delež pozitivnih objav v primerjavi z letom 2021. Slednje so bile prepoznane v širši javnosti in so pozitivno utrjevale ugled banke.

8 POLITIKE KORPORATIVNEGA UPRAVLJANJA IN SKLADNOST POSLOVANJA

8.1 SKLADNOST POSLOVANJA

Poslanstvo **Službe skladnosti poslovanja** je Skupini v sodelovanju z njenimi poslovnimi področji pomagati pri doseganju njenih strateških, korporativnih in finančnih ciljev, ob tem pa ščititi Skupino z razvijanjem in spodbujanjem organizacijske kulture, ki spodbuja etično ravnanje in zavezanost k poslovanju v skladu z zakonodajo ter krepiti vrednote, ki so pomemben del našega kodeksa ravnanja.

Kodeks ravnanja je najpomembnejši interni dokument Nove KBM in Skupine Nove KBM ter temeljni dokument, ki opisuje našo korporativno kulturo in vrednote. Zagotavlja smernice o tem, kako naj kot zaposleni ravnamo v nekaterih okoliščinah in ob različnih priložnostih, ki se lahko pojavijo pri naši poslovni praksi. Povezan je z vizijo in poslanstvom Nove KBM in Skupine Nove KBM ter je pomemben sestavni del njenih procesov upravljanja, razvoja in obvladovanja tveganj.

V letu 2022 smo še naprej zagotavljali najvišji standard skladnosti poslovanja, kar bo Novi KBM omogočilo pridobiti konkurenčno prednost na podlagi skladnosti poslovanja s:

- pravočasno identifikacijo tveganj skladnosti, ustreznim ukrepanjem, upravljanjem regulatornih sprememb, krepitvijo institucionalne skladnosti z učinkovitimi programi izobraževanja in usposabljanja ter ohranjanjem ugleda banke;
- spodbujanjem vseh, ki upravičeno menijo, da je prišlo do kršitve zakona, predpisa, kodeksa ravnanja ali kakršne koli politike in postopka banke, naj takoj prijavijo, kar vedo ali sumijo, brez strahu pred povračilnimi ukrepi;
- kulturo skladnosti na ravni celotne banke, s čimer pomagamo zagotavljati, da v banki ne prihaja do uhajanja informacij.



Redno e-izobraževanje o skladnosti in Kodeksu ravnanja je uspešno opravilo 97 odstotkov zaposlenih v banki.

Služba skladnosti poslovanja na področju ESG

Služba za skladnost poslovanja v skladu s smernicami odličnega korporativnega upravljanja v sodelovanju z vsemi poslovnimi funkcijami banke pomaga banki pri doseganju njenih strateških, korporativnih in finančnih ciljev, hkrati pa ščiti banko z razvojem in spodbujanjem organizacijske kulture, ki spodbuja etično ravnanje, zavezanost spoštovanju zakonodaje in spodbuja vrednote, ki so pomemben del Kodeksa ravnanja Nove KBM. Prav tako nadzira in usklajuje dejavnosti banke, namenjene zagotavljanju skladnosti z ustreznimi in veljavnimi zahtevami in predpisi ESG, usklajuje in nadzira izvajanje strategije ESG, tudi z vključitvijo skrbnega pregleda ESG v skrbni pregled skladnosti zunanjih izvajalcev/dobaviteljev in ocenjevanjem sprejemljivosti ali nesprejemljivosti zunanjega izvajalca/dobavitelja tudi z vidika upravljanja tveganj ESG. Služba za skladnost poslovanja svetuje banki z ugotavljanjem tveganj skladnosti in regulativnimi rešitvami, povečuje institucionalno skladnost z učinkovitimi programi izobraževanja in usposabljanja ter ohranja ugled banke, pomaga pa zagotavljati tudi preprečevanje odtoka informacij, ki Novi KBM zagotavlja konkurenčno prednost. Služba za skladnost poslovanja je odgovorna za pripravo in posodabljanje pravilnika ter za pripravo seznama relevantnih internih dokumentov ESG (predvsem ravni 1 in 2) in redno spremlja njihovo izvajanje.

8.2 BOJ PROTI KORUPCIJI IN PODKUPOVANJU

Nova KBM in Skupina pri vseh poslovnih razmerjih in poslih pričakujeta transparentno ravnanje z najvišjo mero integritete ter ne dovoljujeta pridobivanja kakršnih koli dejanskih ali navideznih neupravičenih koristi, ki bi izvirale iz škodljivih ravnanj. Prav tako od zaposlenih in tretjih oseb, ki poslujejo z banko, pričakujeta, da ravnajo z enako mero integritete kot Skupina sama.

V Skupini velja ničelna toleranca do kakršne koli oblike korupcije in dajanja oziroma prejemanja podkupnin – zaposlenim in tretjim osebam, s katerimi zaposleni poslujejo, je prepovedano ponujanje, obljubljanje, dajanje ali odobravanje kakršnih koli zagotovil, dogovorov o zagotavljanju ter sprejemanje kakršnih koli koristi, ki predstavljajo ali bi lahko predstavljale kakršno koli obliko podkupnine ali korupcije.

Služba skladnosti poslovanja opravlja skrben pregled zunanjih izvajalcev/dobaviteljev v skladu s protikorupcijsko politiko ter skrbni pregled iz vidika ESG-tveganj.

Pravila v zvezi z bojem proti korupciji in podkupovanju so del splošnega letnega usposabljanja o kodeksu ravnanja za zaposlene.

8.3 ESG-POLITIKA

Leta 2022 smo z namenom vzpostavitve celovitega okvira korporativnega upravljanja pripravili ESG-politiko, v kateri je predstavljeno upravljanje ESG v banki.

Politika ESG opisuje pristop banke in Skupine k izvajanju strategije ESG in regulativnih zahtev za upravljanje tveganj ESG v njenih politikah in postopkih. Predstavlja okvir za razumevanje in upravljanje naših okoljskih tveganj, vplivov in priložnosti. Prav tako opredeljuje vloge in odgovornosti za učinkovito izvajanje politike ESG na eni strani in za zagotavljanje skladnosti v praksi na drugi strani.

Za pravočasno, strokovno, kakovostno in učinkovito izvajanje nalog, ki izhajajo iz politike, so odgovorni vsi zaposleni v skladu s svojimi pristojnostmi.

8.4 ZAGOTAVLJANJE RAZNOLIKOSTI IN ENAKIH MOŽNOSTI³¹

V Skupini Nove KBM je zagotavljanje raznolikosti in enakih možnosti del korporativne kulture in internih aktov, ki med drugim urejajo tudi to področje: **Kodeks ravnanja, Politika Skupine Nove KBM o izboru primernih kandidatov za člane upravljalnega organa, Pravilnik o prepovedi diskriminacije, mobinga ter ostalih oblik psihosocialnih tveganj na delovnem mestu.** Sodelovanja z zaposlenimi ne razlikujemo na podlagi politične usmeritve kot tudi ne na podlagi narodnosti, državljanstva, vere, starosti, zakonskega stanu, spola, spolne usmerjenosti, spolne identitete, invalidnosti ali kakršnega koli drugega statusa. Z namenom podrobneje opredeliti omenjeno področje in nadaljevati z izvajanjem ukrepov je v letu 2022 banka sprejela **Politiko raznolikosti, enakosti, vključenosti in pripadnosti** s pričetkom veljavnosti v letu 2023.

³¹ GRI 405-1

Število in delež žensk v Novi KBM

	Delež
Med vsemi zaposlenimi	73 %
Na direktorskih položajih (B-1)	33 %
V upravi	25 %
V nadzornem svetu	14 %

8.4.1 RAZNOLIKOST ČLANOV UPRAVLJALNEGA ORGANA

Posebne, ločene politike glede raznolikosti pri izboru članov upravljalnega organa banka nima izdelane, je pa to področje vsebinsko v celoti urejeno v **Politiki Skupine Nove KBM o izboru primernih kandidatov za člane upravljalnega organa**. Banka je zadnjo novelirano politiko sprejela v septembru 2021.

Politika v skladu z Zakonom o bančništvu (ZBan-3) predvideva vzpostavitev in izvajanje ustrezne politike izbora primernih kandidatov, ki med drugim zagotavlja **spodbude za doseganje raznolikosti v okviru upravljalnega organa**, vključno z ustrežno zastopanostjo obeh spolov v upravljalnem organu, in s politikami, da se za doseg te ciljev poveča število predstavnikov premalo zastopanega spola v upravljalnem organu.

Banka bo morala pri izvajanju postopka izbora v skladu s prenovljenimi Smernicami European Banking Authority (EBA) o ocenjevanju primernosti članov upravljalnega organa in nosilcev ključnih funkcij upoštevati dodatne zahteve, ki jih mora izpolnjevati za zagotavljanje raznolikosti in spoštovanje načela enakih možnosti (npr. načrtovanje poklicne poti ter ukrepi za zagotavljanje enakega obravnavanja in enakih možnosti za zaposlene različnih spolov, izvajanje usposabljanja za vodstvene funkcije, politika preprečevanja diskriminacije ...).

8.4.2 ZNANJE IN IZKUŠNJE UPRAVLJALNEGA ORGANA NA PODROČJU ESG

V skladu s Smernicami organa EBA o notranjem upravljanju ter nadzorniškimi smernicami in pričakovanji regulatornih organov (Banke Slovenije in ECB) Politika opredeljuje druga zadevna področja, ki bi lahko imela odločujoč učinek na prihodnje poslovanje banke. Gre zlasti za izpolnjevanje pogoja glede znanj in izkušenj na področju trajnostnega financiranja in povezanih tveganj ESG, tveganj informacijske tehnologije in kibernetičnih tveganj, trajnostnih poslovnih modelov ter digitalizacije. Kandidati za člane in člani upravljalnega organa bodo morali navedeni kriterij izpolnjevati tako posamično kot tudi na ravni organa kot celote.

V skladu z noveliranimi Smernicami organa EBA o ocenjevanju primernosti članov upravljalnega organa in nosilcev ključnih funkcij Politika sedaj v sklopu pogojev za izpolnjevanje kriterija znanja, veščin in izkušenj določa tudi pogoj poznavanja vseh relevantnih tveganj, vključno s področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma, ESG, informacijske varnosti ipd. Za člane uprave Nove KBM smo tudi v letu 2022 izvedli izobraževanje na področju ESG, ki so ga pripravili zunanji strokovnjaki.



Podrobnosti o upravljanju raznolikosti v upravljalnih organih so zajete v Razkritjih 2022.

8.5 SPLETNA VARNOST



V letu 2022 smo na področju informacijske varnosti naredili številne manjše izboljšave, povečali pa smo obseg sodelovanja z drugimi na tem področju relevantnimi institucijami.

Nadaljevali smo z implementacijo sistema za upravljanje varnosti informacij z namenom zagotavljanja primernih varnostnih ukrepov za informacijske vire banke pred grožnjami, ki so lahko tako zunanje kot notranje, namenske ali naključne. Cilj tega je:

- doseči sprejemljivo raven varnosti informacij ne glede na komunikacijski kanal, medij ali obliko,
- nadzor in uvajanje zakonskih zahtev s področja varnosti informacij,
- zaščititi informacije pred nepooblaščenim dostopom,
- ohranjati zaupnost informacij,
- zagotoviti, da zaupni podatki in informacije niso na voljo nepooblaščenim osebam,
- ohraniti celovitost informacij in preprečiti nepooblaščen spremembe,
- omogočiti dostop do informacij za pooblaščen uporabnike,
- ozavestiti in izobraziti vse zaposlene o pomenu varnosti informacij,
- beležiti in poročati o vseh incidentih ter ustrezno ukrepati,
- redno pregledovati in posodabljeni politike varnosti informacij.



Kartično poslovanje je podrobneje predstavljeno v letnem poročilu 2022.

8.6 VARSTVO PODATKOV

Zaposleni Skupine Nove KBM se pri delu srečujemo s podatki, ki so zaupne narave. Podatek je ne glede na obliko zaupne narave takrat, kadar je kot tak opredeljen v internih aktih, pa tudi, če takšne opredelitve nima, a ni javno dostopen in je očitno, da bi nastala občutna škoda, če bi bil razkrit oz. bi zanj izvedela nepooblaščen oseba. Zaposleni vse podatke, s katerimi smo se seznanili pri svojem delu, varujemo v skladu z veljavno zakonodajo. Tudi po prenehanju delovnega razmerja smo zaposleni dolžni varovati podatke, s katerimi smo se seznanili v času trajanja zaposlitve. Pri uporabi e-sporočil in službenih dokumentov smo uvedli posebno označevanje, s katerim zaposleni enostavno opredelijo stopnjo zaupnosti podatkov, ki jih posredujejo prejemnikom.



Na področju varstva osebnih podatkov smo uspešno obravnavali in izvajali zahteve Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) ter ozaveščali zaposlene o pomenu varstva osebnih podatkov.³²

³² GRI 418-1

8.7 SKRBNI PREGLEDI DOBAVITELJEV

Banka je tudi v letu 2022 nadaljevala z optimizacijo števila dobaviteljev ter gradnjo partnerskih odnosov s ciljem uresničevanja optimizacije poslovanja in stroškovne učinkovitosti. Oddelek centralne nabave in obvladovanja stroškov je v letu 2022 v proces nabave vključil poseben vprašalnik ESG, s katerim spremlja družbeno odgovorne, okoljske, trajnostne in upravljalvske prakse svojih dobaviteljev. Vprašalnik se uporablja od začetka januarja 2022.

Služba skladnosti poslovanja 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. Z uvedbo ESG-vprašalnika banka ne zasleduje le svojih ekonomskih interesov, ampak spremlja tudi družbeno odgovorne, okoljske, trajnostne in upravljalvske prakse posameznega dobavitelja.



Banka je v proces nabave vključila vprašalnik ESG, s katerim spremlja družbeno odgovorne, okoljske, trajnostne in upravljalvske prakse svojih dobaviteljev.

8.8 PREPREČEVANJE PREVAR



The Bank's representatives participated as speakers at several conferences on fraud prevention in 2022, and thus reinforced our reputation as a responsible bank.

Spletne prevare v zadnjih letih v svetu strmo naraščajo. V zadnjem letu so v porastu predvsem phishing napadi, ki ciljajo na nove plačilne kanale. Nova KBM obveščanju in ozaveščanju strank in zaposlenih o preprečevanju prevar namenja vedno več pozornosti. Vzpostavljen ima sistem poročanja in opozarjanja na prevare, naše stranke napotimo, da vsa tovrstna kazniva dejanja naznanijo organom pregona.

V banki enkrat letno za vse zaposlene organiziramo obvezno e-izobraževanje o prevarah. Ob tem po različnih internih poteh redno obveščamo in ozaveščamo zlasti zaposlene, ki imajo neposredne stike s strankami. S tem zagotovimo, da zaposleni v primeru prevare pravilno postopajo in znajo svetovati oškodovani stranki. Skrbimo, da so tudi naše stranke dobro obveščene o prevarah, ki so jim lahko izpostavljene pri spletnem bančnem poslovanju. S pomočjo medijev, družbenih omrežij in osebnih pogovorov stranke ozaveščamo o pomenu varnega spletnega poslovanja. V letu 2022 smo redno objavljali zaznane primere s splošnimi opisi prevar na spletu in družbenih omrežjih, objavljali relevantne vsebine na posebni spletni strani <https://www.nkbm.si/varno-poslovanje>, okrepili ozaveščanja o spletnih prevarah ter pri tem vzpostavili dobro sodelovanje z mediji. Predstavniki banke so se kot govorniki udeležili več konferenc na temo preprečevanja prevar.



Več informacij o programih ozaveščanja o preprečevanju prevar je predstavljenih v poglavju 7.

8.9 UPRAVLJANJE TVEGANJ

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. likvidnostno tveganje,
3. tržno tveganje,
4. obrestno tveganje v bančni knjigi (IRRB),
5. operativno tveganje,
6. strateško tveganje,
7. tveganje dobičkonosnosti



Upravljanje tveganj v Skupini Nove KBM je podrobneje predstavljeno v letnem poročilu 2022. Upravljanje tveganj ESG je opisano v poglavju 5.3.

8.10 UPRAVLJANJE INCIDENTOV IN KRIZ

Banka ima urejene notranje akte, ki določajo način odziva na incidente in krize ter zagotavljajo pripravljenost na njih. Namen načrta je hitro in učinkovito odzivanje na vse vrste kriz in incidentov. Načrt med drugim določa vodenje, obveščanje, eskalacijo in poročanje. V primeru razglasitve krize, upravljanje prevzame krizni odbor in ukrepanje se izvaja v skladu z notranjimi akti na tem področju ter s poslovníkom kriznega odbora.

Skupina Nova KBM na krovni ravni določa 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, načrtom odziva na krizo in specifičnim načrtom odziva, ki jih banka redno vzdržuje in testira skladno s programom testiranja.

Z namenom zagotavljanja pripravljenosti in ozaveščanja smo v letu 2022 nadaljevali s pripravo in izvedbo več notranjih usposabljanj. Banka redno izvaja vaje kriznega odbora, v katere vključuje tudi zunanje deležnike, kot npr. varnostno-operativni center.

9 EU TAKSONOMIJA

v milijonih evrov	Bruto knjigovodska vrednost	od tega sredstva, sprejemljiva za taksonomijo (obvezno) ¹	Odstotek skupnega deleža zelenih sredstev	Odstotek skupnega deleža sredstev	od tega sredstva, prejemljiva za taksonomijo (obvezno)	Odstotek skupnega deleža zelenih sredstev	Odstotek skupnega deleža sredstev	od tega sredstva, ocenjena kot prejemljiva za taksonomijo prostovoljno) ³	Odstotek skupnega deleža zelenih sredstev	Odstotek skupnega deleža sredstev	Delež skupnih sredstev
Sredstva, zajeta v števcu in imenovalcu											
Finančna sredstva, ki niso v posesti za trgovanje	4.028	9	0,1%	0,1%	4.019	59,1%	38,0%	1.162	17,1%	11,0%	
<i>od tega nefinančne družbe, NFRD zavezanci s sedežem v Sloveniji²</i>	177	9	0,1%	0,1%	168	2,5%	1,6%	135	2,0%	1,3%	
<i>od tega stanovanjski krediti zavarovani s stanovanjsko nepremičnino</i>	1.027	0	0,0%	0,0%	1.027	15,1%	9,7%	1.027	15,1%	9,7%	
SKUPNA SREDSTVA, UPORABLJENA ZA ANALIZO SPREJMLJIVOSTI (VKLJUČENA V ŠTEVEC IN IMENOVALEC)	4.028	9	0,1%	0,1%	4.019	59,1%	38,0%	1.162	17,1%	11,0%	38,1%
SKUPNA SREDSTVA, UPORABLJENA ZA ANALIZO SPREJMLJIVOSTI (VKLJUČENA V ŠTEVEC IN IMENOVALEC) z izključenimi stanovanjskimi krediti zavarovanimi s stanovanjsko nepremičnino	3.001	9	0,1%	0,1%	2.992	44,0%	28,3%	135	2,0%	1,3%	
Druga sredstva, vključena le v imenovalcu											
Nefinančne družbe, ki niso NFRD zavezanci s sedežem v EU	2.107										19,9%
Nefinančne družbe, ki niso NFRD zavezanci s sedežem izven EU	188										1,8%
Izvedeni finančni instrumenti - varovanja pred tveganji	6										0,1%
Medbančni transakcijski računi	75										0,7%
Denar v blagajni	172										1,6%
Druga sredstva, vključena le v imenovalcu	224										2,1%
SKUPNA SREDSTVA, VKLJUČENA V IMENOVALEC (SKUPNA SREDSTVA V DELEŽU ZELENIH SREDSTEV)	6.800										64,3%
Sredstva, izključena iz števca in imenovalca											
Izpostavljenosti do enot centralne ravni držav in nadnacionalnih izdajateljcev	1.622										15,3%
Izpostavljenosti do centralnih bank	2.149										20,3%
Trgovalna knjiga	9										0,1%
SKUPNA SREDSTVA, IZKLJUČENA IZ ŠTEVCA IN IMENOVALCA	3.781										35,7%
SKUPNA SREDSTVA PRED PRIPOZNAVANJEM REZERVACIJ IN OSLABITEV	10.581										

¹ Pri pripravi podatkov je banka sledila dokumentu Evropske komisije o pogosto zastavljenih vprašanjih, objavljenim 2. februarja 2022, glede razlage nekaterih pravnih določb o poročanju o sprejemljivih gospodarskih dejavnostih in sredstvih iz delegiranega akta o razkritjih v skladu s členom 8 Uredbe (EU) 2020/852 o vzpostavitvi okvira za spodbujanje trajnostnih naložb (uredba o taksonomiji). Razkritja finančnih podjetij v zvezi s sprejemljivostjo temeljijo na dejanskih informacijah, ki jih predloži finančno ali nefinančno podjetje, v skladu s členom 8(4) delegiranega akta o razkritjih. Banka je za leto 2022 prejela dejanske informacije o razkritjih v zvezi s sprejemljivostjo le od treh NFRD zavezancev s sedežem v Sloveniji (od 14 NFRD zavezancev s sedežem v Sloveniji, s katerimi imamo poslovno razmerje).

Banka je za obvezno razkritje upoštevala prejete informacije od komitentov, NFRD zavezancev, ki pa zaradi nezadostnega odziva ne predstavljajo dejanskega deleža sprejemljivih sredstev banke. Banka je dodatno prostovoljno izdelala oceno deleža svoje izpostavljenosti, sprejemljive za taksonomijo, v skladu s 7. točko navedenega dokumenta.

² Banka trenutno nima dejanskih informacij za vse komitente o tem, ali spadajo na področje uporabe Direktive o nefinančnem poročanju, zato je pri pripravi poročila lahko upoštevala samo seznam NFRD zavezancev s sedežem v Sloveniji.

³ Za prostovoljno razkritje je bil uporabljen naslednji postopek ocene sprejemljivosti:

1. Upoštewane so bile le izpostavljenosti do nefinančnih družb NFRD zavezancev s sedežem v Sloveniji.
2. Za določitev sprejemljivosti izpostavljenosti je bila uporabljena panožna klasifikacija NACE, določitev pa je pregledal tim za prevzem v zavarovanje posameznega komitenta. Določitev je bila ročno popravljena v primerih, ko komitentova uradna šifra NACE ni odražala dejanske, tj. prevladujoče dejavnosti. To pomeni, da je bila uporabljena resnična dejavnost posameznega komitenta v skladu s klasifikacijo NACE.
3. Za opredelitev sprejemljivosti ali nesprejemljivosti posamezne panoge za taksonomijo je bila uporabljena raven 4 klasifikacije NACE (štirimestne številске šifre). Sprejemljive dejavnosti so bile vzete iz uredbe o taksonomiji – delegiranega akta. Tudi če je bila ena sprejemljiva dejavnost povezana s panogo po NACE na ravni 4 (to je bilo opravljeno v skladu s Klimatskim delegiranim aktom), je bila ta panoga na ravni 4 označena kot sprejemljiva za taksonomijo.
4. V skladu z dokumentom o pogosto zastavljenih vprašanjih (zaporedna št. 24), objavljenim 2. februarja 2022, glede razlage nekaterih pravnih določb o poročanju o sprejemljivih gospodarskih dejavnostih in sredstvih iz delegiranega akta o razkritjih v skladu s členom 8 Uredbe (EU) 2020/852 o vzpostavitvi okvira za spodbujanje trajnostnih naložb (uredba o taksonomiji), smo v prostovoljnih razkritjih hipoteke upoštevali za sprejemljiva sredstva.

RAZKRITJA NA PODLAGI PRILOGE XI ZA OBVEZNA RAZKRITJA	
	Pojasnila
Spremljene informacije v podporo kvantitativnim kazalnikom, vključno z obsegom sredstev in dejavnosti, ki jih zajemajo ključni kazalniki uspešnosti, informacijami o virih podatkov in omejitvah	Glej pojasnila v zgornji preglednici.
Opis skladnosti z Uredbo (EU) 2020/852 v poslovni strategiji finančnega podjetja, v postopkih oblikovanja produktov ter pri sodelovanju s strankami in nasprotnimi strankami	“Cilj banke je izpolniti regulativna pričakovanja na področju ESG, vključno z EU taksonomijo o vzpostavitvi okvira za spodbujanje trajnostnih naložb. Banka z vključitvijo v svojo strategijo in procese želi vzpodbujati zeleni prehod svojih strank in podpreti prehod v nizkoogljivično ali ogljično nevtralno gospodarstvo. V ta namen je banka pričela uporabljati ESG vprašalnik za svoje stranke in dobavitelje oz. zunanje izvajalce. Banka ESG dejavnike vključuje v kreditne procese ter ostale procese upravljanja tveganj. Pri oblikovanju nekaterih osnovnih bančnih produktov je banka smiselno upoštevala določbe EU Taksonomije. Ker pa se uredba o razkritjih v zvezi s trajnostjo (SFRD) za banko ne uporablja, banka ni razvila finančnih produktov kot jih opredeljuje EU taksonomija.”
Za kreditne institucije, ki jim ni treba razkrivati kvantitativnih informacij za trgovalne izpostavljenosti, kvalitativne informacije o usklajenosti trgovalnih portfeljev z Uredbo (EU) 2020/852, vključno s splošno sestavo, ugotovljenimi trendi, cilji in politiko	Glej pojasnila v zgornji preglednici.
Razlage narave in ciljev gospodarskih dejavnosti, usklajenih s taksonomijo, ter razvoja gospodarskih dejavnosti, usklajenih s taksonomijo, skozi čas od drugega leta izvajanja dalje, pri čemer se razlikuje med poslovnimi elementi ter elementi, povezanimi z metodologijo in podatki	EU taksonomija se še razvija in podatki podjetij o dejavnostih, usklajenih s taksonomijo so trenutno zelo omejeni.

10 TABELA KAZALNIKOV GRI

To poročilo je pripravljeno v skladu s standardi GRI (2016) – osnovni nivo.³³

KAZALNIK	Stran v ESG-poročilu 2022
Organizacijski profil	
102-1 Ime organizacije	6
102-2 Dejavnosti	6,7
102-3 Sedež banke	6
102-4 Lokacije dejavnosti banke	6
102-5 Lastništvo in pravna oblika	6-7
102-8 Informacije o zaposlenih in drugih delavcih	35
102-13 Članstvo v združenjih	8
Strategija	
102-14 Nagovor predsednika uprave	3
Etika in integriteta	
102-16 Vrednote, načela, vedenja	7
Upravljanje	
102-18 Upravljalvska struktura	9
102-19 Prenos pooblastil	9, 15, 61
102-20 Odgovornost na izvršni ravni za trajnostni razvoj (ekonomsko, okoljsko in socialno področje)	16
102-30 Učinkovitost procesov upravljanja s tveganji	17
102-32 Vloga najvišjega organa upravljanja pri trajnostnem poročanju	16
Vključevanje deležnikov	
102-40 Seznam deležniških skupin	12
102-42 Prepoznavanje in izbor deležniških skupin	11-12, 13
Poročevalska praksa	
102-47 Seznam bistvenih tem/področij	11-12, 13
102-50 Poročevalsko obdobje	5
102-51 Datum zadnjega poročila	5
102-52 Cikel poročanja	5
102-53 Kontaktna oseba za vprašanja glede poročila	5
102-54 Poročevalski sklici v skladu s standardi GRI	59
102-55 Kazalo vsebine za GRI	59-61
SPECIFIČNA RAZKRITJA	
GRI 200: EKONOMSKA RAZKRITJA [2016]	
Gospodarska uspešnost	

³³ GRI 102-54, 102-55

Posredni gospodarski vplivi	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	5
203-2 Pomembni posredni ekonomski vplivi	10
Protikorupcija	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	50-51, 61
205-2 Komuniciranje in usposabljanja o politikah in postopkih za boj proti korupciji	61
GRI 300: OKOLJSKA RAZKRITJA	
Materiali	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	26
301-1 Materiali (poraba papirja)	31-33
Energija	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	28
302-1 Raba energije znotraj organizacije	28, 29
Emisije CO₂	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	29, 30
305-1 Ogljični odtis (obseg 1)	29
305-2 Ogljični odtis (obseg 2)	29
305-5 Zmanjšanje ogljičnega odtisa	29
Odpadki	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	30
306-3 Ustvarjeni odpadki	31
GRI 400: DRUŽBENA RAZKRITJA	
Zaposleni	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	35
401-1 Novozaposleni, fluktuacija	38
Varnost in zdravje pri delu	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	37
403-1 Varstvo in zdravje zaposlenih	39-40
403-6 Promocija zdravja pri delu	39
403-9 Poškodbe pri delu	40
Usposabljanje in izobraževanje	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	35
404-1 Obseg izobraževanja zaposlenih	35, 38
404-2 Programi izobraževanja	38
404-3 Karierni razvoj	41

Raznolikost in enake možnosti	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	50
405-1 Raznolikost organov upravljanja in zaposlenih	51, 52
Lokalne skupnosti	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	45
413-1 Odnos z lokalnimi skupnostmi	45
Marketing in označevanje	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	42
417-1 Informacije o svojih produktih in storitvah za zaščito interesov strank/kupcev	45
Zasebnost strank	
103-1; 103-2; 103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljavski pristop in vrednotenje	50
418-1: Utemeljene pritožbe v zvezi s kršitvami zasebnosti strank in izgube podatkov	53

Pregled ESG-relevantnih internih aktov nivoja 1 in 2 (strategije, politike, pravilnike), ki jih odobri uprava banke

Naziv internega akta	Okoljski dejavniki	Družbeni dejavniki	Korporativno upravljanje
ESG-strategija	X	X	
Kodeks ravnanja ³⁴		X	X
Politika skladnosti poslovanja Nove KBM in Skupine Nove KBM			X
Politika upravljanja tveganja ugleda		X	
Politika usklajevanja poklicnega in zasebnega življenja delavcev Nove KBM		X	
Pravilnik o prepovedi diskriminacije, mobinga ter ostalih oblik psihosocialnih tveganj na delovnem mestu,		X	
Politika razkritij			X
Pravilnik o centralni nabavi, Navodila za nabavo	X	X	X
Pravilnik u upravljanju nasprotij interesov			X
Politika ILAAP v Skupini Nove KBM	X		X
Politika družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja	X	X	X
Politika neprekinjenega poslovanja			X
Politika informacijske varnosti, Navodilo za upravljanje z informacijskimi incidenti		X	X
Politika upravljanja prevar		X	X
Politika upravljanja Nove KBM in družb Skupine Nove KBM			X
Politika upravljanja tveganja, povezanega z informacijskimi in komunikacijskimi tehnologijami			X
Politika za področje preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma			X
Politika ocenjevanja primernosti članov uprave banke			X
Politika ocenjevanja primernosti članov upravljalnih organov in nosilcev ključnih funkcij			X
Politika poštene obravnave potrošnikov, Navodila za delo v Kontaktnem centru in reševanje reklamacij strank		X	
Politika sprejemljivosti strank			X
Politika upravljanja operativnega tveganja			X
Navodila za bančne delavce – varstvo osebnih podatkov			X
Pravilnik o zavarovanju osebnih podatkov			X
Navodila za preprečevanje širjenja okužb z nalezljivimi boleznimi (COVID-19)		X	
Načrt odziva na incident in krizo			X
Izjava o varnosti z oceno tveganja		X	
Politika raznolikosti, enakosti, vključenosti in pripadnosti – v pripravi		X	

³⁴ GRI 205-2

11 ODGOVORNE OSEBE ZA POROČANJE

Za pripravo ESG-poročila je odgovoren Jure Bračko, direktor Sektorja marketinga in komuniciranja.³⁵

Odgovorni sodelavci za posamezna delovna področja:

Služba skladnosti poslovanja	Simon Tantegel, direktor
Sektor za razvoj zaposlenih, procese in organizacijo	Petra Fijavž, direktorica po pooblastilu
Sektor korporativnega komuniciranja in strateškega marketinga	Jure Bračko, direktor
Sektor razvoja produktov in segmentov	Silvia Gabriela Birla, direktorica
Oddelek digitalnega marketinga	Tolga Rifat Yurteri, direktor
Center prodajne podpore	Branka Vujanovič, direktorica
Sektor bančne operative	Aleksandra Brdar Turk, direktorica
Sektor strateškega upravljanja tveganj	Darja Hota Mesarič, direktorica
Sektor odobravanja in spremljave kreditov ter problematične naložbe	Franci Hočevnar, direktor Marko Žagar, vodja Oddelka za odobravanje poslov Saša Kebrič, vodja Oddelka spremljave komitentov
Oddelek za preprečevanje prevar	Aleš Ritonja, vodja
Oddelek upravljanja fizične in informacijske varnosti	Božidar Dajčman, direktor
Oddelek upravljanja operativnega tveganja	Nataša Tkalec Goršek, vodja
Oddelek centralne nabave in obvladovanja stroškov	Sonja Šrubar Lovšin, direktorica
Sektor upravljanja z bilanco banke	Marko Stolica, direktor
Oddelek regulativnega poročanja	Silva Matko Gosak, direktorica

³⁵ GRI 102-19