

Nova KBM

POROČILO O TRAJNOSTNEM RAZVOJU IN DRUŽBENI ODGOVORNOSTI 2019

Skupine Nove KBM
in Nove KBM d.d.

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

INFO

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



Postati najboljša banka je vizija, ki jo postopoma in odločno uresničujemo tako, da vsak dan postanemo izboljšana verzija včerajšnjega dne, ki išče poti do cilja, ne izgovorov. Zavedamo se, da biti najboljši prinaša veliko mero odgovornosti. Odgovornosti, da vsak dan ustvarjamo odlične zglede in za seboj puščamo trajne pozitivne sledi. Ustvarjamo jih s ciljem, da bodo po teh poteh še dolgo zatem hodile mlajše generacije.

TRAJNOSTNO POROČILO

VSEBINA

POROČILO O TRAJNOSTNEM RAZVOJU IN DRUŽBENI ODGOVORNOSTI

1 TRAJNOSTNO POROČANJE 6
2 URESNIČEVANJE VIZIJE IN STRATEŠKIH USMERITEV NOVE KBM IN SKUPINE NOVE KBM 6
3 TRAJNOSTNI RAZVOJ IN DRUŽBENA ODGOVORNOST NOVE KBM IN SKUPINE NOVE KBM 7
4 IZZIVI IN PRILOŽNOSTI ZA RAZVOJ 7
5 TRAJNOSTNO KOMUNICIRANJE Z DELEŽNIKI 8
6 TRAJNOSTNI ODNOSI KORPORATIVNEGA UPRAVLJANJA 10
6.1 KODEKS RAVNANJA 10
6.2 PROTIKORUPCIJSKE AKTIVNOSTI 10
6.3 NAČRT ODZIVANJA NA KRIZNE SITUACIJE 10
6.4 OBVLADOVANJE TVEGANJ 10
6.5 VAROVANJE PODATKOV IN SPLETNA VARNOST 10
6.6 SUM NEDOVOLJENIH RAVNANJ (»WHISTLEBLOWING«) 11
6.7 PREPREČEVANJE PRANJA DENARJA 11
7 TRAJNOSTNI ODNOSI DO SOCIALNEGA OKOLJA 11
7.1 ZAPOSLENI 11
7.2 STRANKE 13
7.3 DOBAVITELJI 15
7.4 MEDIJI 15
7.5 LOKALNE SKUPNOSTI 15
8 TRAJNOSTNI ODNOSI DO NARAVE 17
8.1 ENERGIJA 17
8.2 PORABA PAPIRJA IN TISKANJE 17
8.3 LOČENO ZBIRANJE ODPADKOV 17
8.4 FINANCIRANJE ZELENIH PROJEKTOV 17
9 IZJAVA O NEFINANČNEM POSLOVANJU 18
10 GRI KAZALNIKI 18
11 ODGOVORNE OSEBE ZA POROČANJE 19

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

NAJUGODNEJŠA BANKA 2019

Po neodvisni in strokovni raziskavi revije Moje finance je Nova KBM je prejela certifikat najugodnejše banke za osnovno košarico bančnih storitev (depozit, stanovanjsko posojilo in potrošniško posojilo).

ODGOVORNO KREDITIRANJE

Skrbimo, da stranke podrobno razumejo pogoje kreditiranja, obrestne mere in tveganja.

VPETI V OKOLJE

V letu 2019 smo kot sponzor ali donator sodelovali z več kot 50 klubi in institucijami ter podpirali projekte na področju športa, kulture, inovacij, izobraževanja in strokovnega razvoja in dobrodelnosti.

408 DREVES MANJ

Z brezpapirnimi poslovalnicami, digitalizacijo in interno pobudo zmanjševanja tiska smo porabo papirja zmanjšali za okrog 17 ton in tako ohranili 408 dreves ter stroške za papir in tiskanje papirja znižali za 35 odstotkov.

ODLIČNA UPORABNIŠKA IZKUŠNJA V BREZPAPIRNIH POSLOVALNICAH

Celovito smo prenovili tri, delno pa obnovili dve poslovalnici. Za brezpapirno poslovanje je banka uredila in prilagodila 20 poslovalnic.

DO ZNANJA S SODOBNIMI UČNIMI PRISTOPI

V primerjavi s preteklim letom smo za 24,4 odstotka povečali število udeležb zaposlenih na interaktivnih e-izobraževanjih.

INTENZIVNO VLAGAMO V SVOJE ZNANJE

Vsak zaposleni se je v povprečju izobraževal 54 ur, kar je 32 odstotkov več kot v leto poprej.

NAJPOMEMBNEJŠI MEJNIKI NA PODROČJU DRUŽBENE ODGOVORNOSTI IN TRAJNOSTNEGA RAZVOJA V 2019

NAGOVOR PREDSEDNIKA UPRAVE



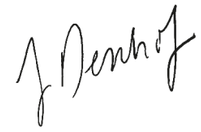
Nekatera leta so pomembnejša in se nam globje vtisnejo v spomin. Leto 2019 je bilo za Skupino Nove KBM prav takšno. Leto ključnih sprememb, ki so pustile trajnostne odtise za prihodnost banke in dodale pomembne gradnike k viziji postati najboljša banka v Sloveniji. Trajnostne rezultate je možno dosegati, če se sprememb lotevamo v samem bistvu, od znotraj navzven. Leto 2019 si bomo zapomnili kot leto notranje preobrazbe; po novem osrednjem informacijskem bančnem sistemu, prenovi delovnih prostorov, izboljšanem obvladovanju tveganj ter mnogih izboljšavah in nadgradnjah bančnih funkcionalnosti. A ni smelih poti brez izzivov. Z njimi smo se soočali tudi v Novi KBM. Ni bilo vedno lahko. Z zavedanjem, da iščemo nove poti in rešitve, in ne izgovorov, smo vsak dan znova postajali izboljšana različica včerajšnjega dne. Veseli smo, ker iz zunanjega okolja prejemamo potrditve, ki kažejo, da hodimo po pravi poti. Ponosni smo, da smo po neodvisnem in strokovnem izboru uredništva revije Moje finance v letu 2019 postali najugodnejša banka leta. A pot za nas prinaša nove, še večje izzive. Z nakupom Abanke ustvarjamo izjemno priložnost, da zgradimo še močnejšo združeno banko, še bolj dostopno strankam v vseh segmentih, ki bo pomembno podpirala konkurenčnost slovenskega bančnega sektorja. V procesu združevanja obeh bank bomo tudi na področju družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja povezovali najboljše, kar banki premoreta.

Banka svoje strateške cilje dosega s trajnostno naravnanostjo in iskanjem ravnotežja med ekonomskim, socialnim in okoljskim kapitalom, kajti zavedamo se, da mora trajnostna rast upoštevati in nenehno ohranjati ravnotežje med korporativnim upravljanjem, socialnim okoljem ter vplivi na naravno okolje. Doseči ravnotežje pa je možno le, če pri aktivnostih upoštevamo drug drugega in vključujemo različne deležnike.

S tem poročilom dokazujemo, da sta družbena odgovornost in trajnostni razvoj vpeta v dejavnosti banke. Trajnostne kazalnike merimo, spremljamo in upravljamo po metodologiji ESG (environment, social, governance), ki jo uporablja tudi naš lastnik, ter v skladu z mednarodnim poročevalskim standardom GRI.

Zavedamo se, da biti najboljši prinaša veliko mero odgovornosti. Odgovornosti, da vsak dan ustvarjamo najboljše zglede in za seboj puščamo trajne sledi. Ustvarjamo jih s ciljem, da bodo po teh poteh še dolgo zatem hodile mlajše generacije.

John Denhof,
Predsednik uprave Nove KBM



TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

1 TRAJNOSTNO POROČANJE

Skupina Nove KBM vsako leto objavi trajnostno poročilo. Letošnje poročilo o trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti je tretje po vrsti, ki je ločeno od letnega poročila, a se hkrati povezuje ter dopolnjuje z razkrivanjem relevantnih trajnostnih korakov in kazalnikov. Skupina Nove KBM v skladu s smernicami ESG, ki obsega merjenje trajnostnih podatkov s področja naravnega okolja, družbe in korporativnega upravljanja, poroča večinskemu lastniku – nekaterim investicijskim skladom, ki upravljajo podružnice Apollo Global Managementa, LCC. Večinski lastnik nudi vsem svojim družbam izobraževanje in podporo pri poročanju v obliki webinarjev in konferenc ter dostop do najboljših trajnostnih praks, ki jih lahko vgrajujemo v poslovanje. Skupina Nove KBM poroča tudi manjšinski lastnici, Evropski banki za obnovo in razvoj (EBRD), o aktivnostih s področja odgovornega investiranja.

Poročilo o trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti razkriva nefinančne podatke z relevantnih področij trajnostnega razvoja in uporablja mednarodni poročevalski model po smernicah GRI (Global Reporting Initiative). Razkrivanje temelji na zahtevah o razkritjih, ki jih navaja 70.c člen Zakona o gospodarskih družbah, vseh ključnih strateških aktih banke ter Politiki družbene odgovornosti.

Poročanje je jasno in transparentno ter vsebuje podatke, ki so dosegljivi. Kriteriji, ki vplivajo na oblikovanje vsebine, so bistvenost glede na dejavnost, vključenost deležnikov in trajnostni kontekst. Izmerili smo bistvena interesna področja, ki jih predstavljamo v matriki bistvenosti.

Odgovorni osebi poročanja o trajnostnem razvoju Skupine Nove KBM sta Jure Bračko, direktor Sektorja korporativnega komuniciranja in strateškega marketinga, ter Karidia Toure Zagrajšek, direktorica Oddelka za notranje komuniciranje in trajnostni razvoj. Petra Ravnikar iz Oddelka za notranje komuniciranje in trajnostni razvoj je odgovorna za pripravo in koordinacijo trajnostnega poročila. Zainteresirane javnosti nas lahko v zvezi s poročilom kontaktirajo preko elektronskega naslova pr@nkbm.si.

2 URESNIČEVANJE VIZIJE IN STRATEŠKIH USMERITEV NOVE KBM IN SKUPINE NOVE KBM

Nova KBM pogumno vstopa v zadnje obdobje uresničevanja strategije 2017–2020, s katero si prizadeva postati najboljša banka v Sloveniji. V banki in Skupini dokazujemo, da je poslovno preoblikovanje od znotraj navzven zahtevnejša, a edina trajnostna pot pri uresničevanju te vizije. Zgrajena je na petih ključnih stebrih oziroma strateških področjih:

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

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

POZITIVNE VREDNOTE

Korporativno kulturo gradimo in utrjujemo s pozitivnimi vrednotami, ki določajo naša dejanja, odločitve in dobre prakse:

1. ZAUPANJE

Pri svojem delu smo spoštljivi, strokovni, vestni in izpolnjujemo dane obljube, ki so usklajene s cilji in pravili Nove KBM. Jasno sporočimo, če želeno ravnanje ni pravilno. Varujemo osebne in zaupne podatke vseh deležnikov. Smo zaupanja vreden partner.

2. ODGOVORNOST

Odgovorni smo za svoja dejanja. Vse, kar delamo, in način, kako delamo, vpliva na ugled Nove KBM. Spoštujemo svoje naloge, zadane roke in cilje. Strankam in sodelavcem dajemo strokovne in koristne rešitve ali nasvete ter jih seznanimo z možnimi tveganji. Dejavno rešujemo nesporazume, zaplete in nezadovoljstva ter varujemo integriteto in premoženje Nove KBM.

3. ODLIČNOST

Vse svoje znanje in izkušnje usmerimo v zagotavljanje najboljših možnih storitev za naše stranke. Ustvarjamo okolje za razvoj zaposlenih in njihovo redno izpopolnjevanje, usmerjeno v stalne izboljšave učinkovitosti, konkurenčnih prednosti Nove KBM ter koristi strank in drugih deležnikov. Svojo osebno odličnost do sodelavcev, ki so hkrati tudi naše notranje stranke, izkazujemo z zavzetostjo, komunikacijo in timskim delom ter skrbimo drug za drugega.

4. POŠTENJE

Smo natančni, vestni, odkriti in resnicoljubni. Odklanjamo vsako uporabo nepoštenih poslovnih praks in zavajanje sodelavcev, strank, poslovnih partnerjev in drugih. Pazimo, da nismo v nasprotju interesov, in se izogibamo okoliščinam, ki bi lahko vplivale na našo nepristranskost in pošteno delo.

5. PRIPADNOST

Zaposleni se s timskim delom, iskreno komunikacijo, medsebojnim spoštovanjem in stalnim izpopolnjevanjem zavzemamo za dobro poslovanje Nove KBM. Skrbimo, da ne opravljamo aktivnosti, ki bi škodovale Novi KBM.

6. INTEGRITETA

Zaposleni v Novi KBM se držimo visokih standardov poklicne etike. Naše ravnanje je vestno, pošteno in skladno z našimi drugimi vrednotami, etičnimi in moralnimi normami, pravili, internimi akti in zakonodajo.

3 TRAJNOSTNI RAZVOJ IN DRUŽBENA ODGOVORNOST NOVE KBM IN SKUPINE NOVE KBM

Skupina Nove KBM je v slovenskem prostoru druga največja finančna institucija, ki daje podporo gospodarskemu okolju in s tem krepi svoj vpliv. Z rastočim vplivom narašča tudi odgovornost, da smo vzor in ustvarjamo najboljše zglede ter gradimo na dolgoročnih učinkih. Trajnostni razvoj in družbeno odgovornost zato razumemo kot vzvod, s katerim ne zagotavljamo le aktivne skladnosti z zakonodajo, etičnimi standardi ter nacionalnimi in mednarodnimi normami, ampak poslovne interese zadovoljujemo v kontekstu dolgoročne krepitve širše družbene blaginje in ohranjanja naravnega okolja.

Pridružujemo se tistim družbeno odgovornim in trajnostnim politikam ter gospodarskim subjektom, ki trajnostno rast vidijo kot osrednje gibalo razvoja. Kot finančna institucija nacionalnega pomena imamo svoje poslanstvo, saj lahko s svojim načinom delovanja, s svojimi finančnimi storitvami in produkti ter odnosi, ki jih gradimo s strateškimi deležniki, pomembno prispevamo k rasti družbene blaginje.

Svojo vizijo družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja gradimo na:

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

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

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

Za družbeno odgovornost in trajnostni razvoj je odgovorna uprava. Za skrbnika strateškega upravljanja področja je pooblastila Sektor korporativnega komuniciranja in strateškega marketinga, ki v aktivnosti in poročanje vključuje odgovorne iz vseh organizacijskih delov.

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

4 IZZIVI IN PRILOŽNOSTI ZA RAZVOJ

Bančništvo se v zadnjih letih pospešeno razvija in prilagaja tako evropski kot domači regulativi. Regulatorne spremembe, kot je npr. direktiva PSD2, spodbujajo širitev konkurenčnosti v sektor finančne tehnologije in inovacij na področju plačilnih storitev. Digitalizacija pospešeno in korenito spreminja vedenjske vzorce uporabnikov, storitve in procese, kar na drugi strani povečuje potrebo po kibernetski varnosti. Odlična in enostavna uporabniška izkušnja je trend in strateška usmeritev, ki se ji intenzivno posvečamo tudi v banki. Poslovno preobrazbo družbe izvajamo z upoštevanjem učinkovite rabe energije ter s spodbujanjem rabe obnovljivih virov in zmanjševanja ogljičnega odtisa.

Izzivi družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja niso le priložnost za rast in razvoj, ampak tudi napoved področij, ki bodo v prihodnosti zahtevala boljše upravljanje s tveganji. Razvoj področja družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja na dolgi rok prinaša banki štiri ključne prednosti.

Ključne prednosti, ki jih banki prinaša izvedba trajnostnega razvoja



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

5 TRAJNOSTNO KOMUNICIRANJE Z DELEŽNIKI

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

1. zaposleni, vključno s Koordinacijo sindikatov
2. stranke
3. lastniki
4. regulatorji
5. dobavitelji
6. poslovna in strokovna javnost
7. mediji
8. širše družbeno okolje v Sloveniji

Celovit pristop k vključevanju deležnikov, ki ga opredeljuje kontinuiran dialog z različnimi deležniškimi skupinami, je pomemben vidik ohranjanja trajnostnega konteksta. Omogoča nam refleksijo doseženega in soustvarja nove, izboljšane trajnostne poti. Aktivno poslušanje ter odzivanje na stališča in mnenja je ključnega pomena za nenehne izboljšave, ki ne nastajajo samo znotraj banke, temveč tudi zunaj nje, med zainteresiranimi deležniki.



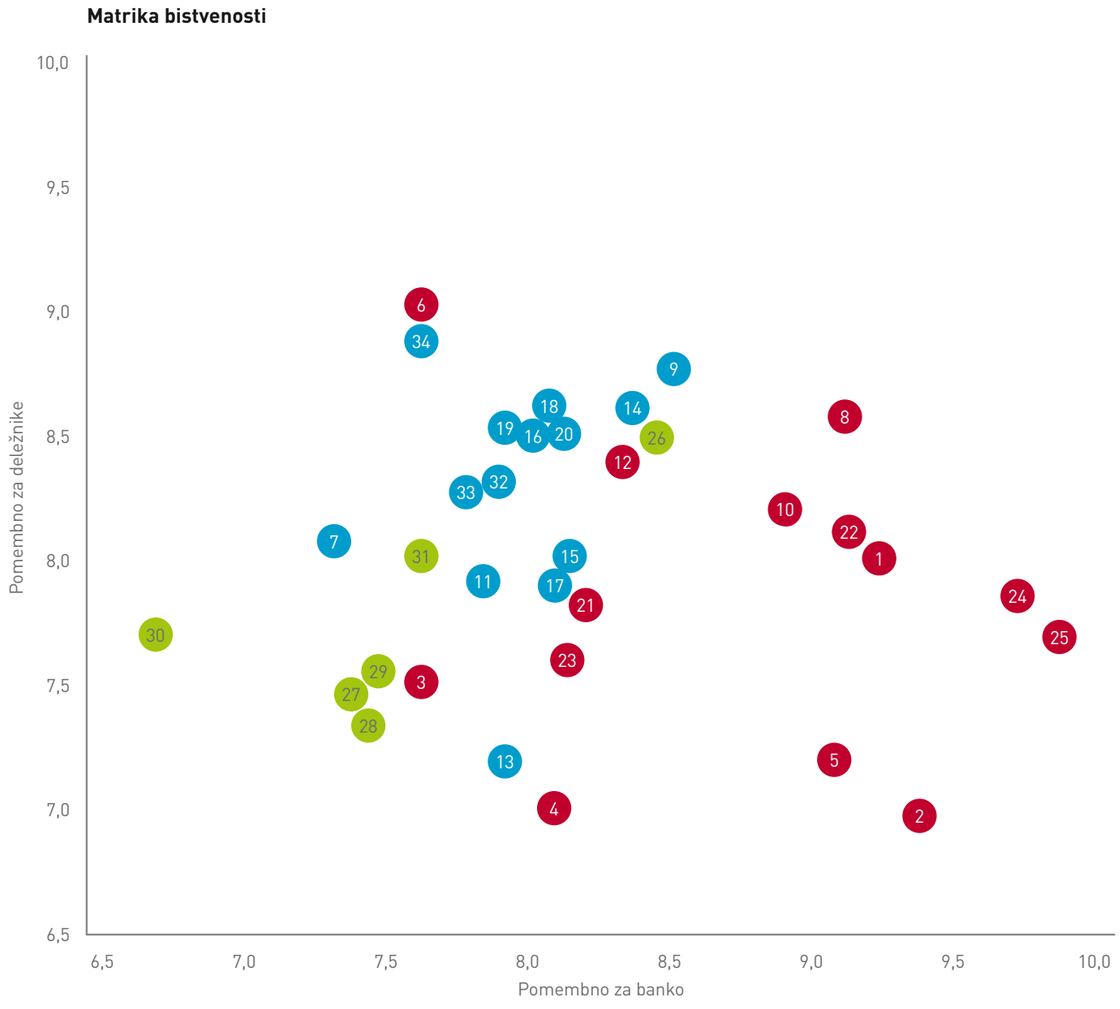
TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

STRATEŠKI DELEŽNIKI	KOMUNIKACIJSKA ORODJA/VRSTA DIALOGA
ZAPOSLENI	Intranet, okrožnice in interni časopis Srečanja zaposlenih s člani uprave Kolegiji direktorjev in vodij z upravo Letni razgovori in določanje ciljev Anketa o zadovoljstvu in zavzetosti Športni, družabni in motivacijski dogodki za zaposlene Video okrožnice in video zgodbe Osebni razgovori in e-pošta Interna tekmovanja in nagradni programi
SINDIKATI	Sestanki za usklajevanja in pogajanja Internetni/intranetni kotiček Osebni razgovori
LASTNIK	Seje nadzornega sveta Poročila o poslovanju Osebni razgovori E-pošta Večji interni dogodki, ki se jih udeležujejo predstavniki lastnika
REGULATORJI	Obveščanje in redno poročanje Letni pregledi poslovanja Poročila o poslovanju Spletna stran in e-pošta
STRANKE	Sestanki s strankami in obiski poslovnih strank na njihovem sedežu Spletna stran Družbena omrežja banke Ankete, fokusne skupine Raziskava zadovoljstva s produkti in storitvami Strokovna srečanja in dogodki za mreženje
DOBAVITELJI	Sestanki Spletna stran
STROKOVNE IN POSLOVNE JAVNOSTI	Spletna stran Družbena omrežja banke Okrogle mize Strokovne konference in delavnice Letno poročilo Trajnostno poročilo
MEDIJI	Sporočila za javnost Tiskovne konference Intervjuji Medijsko središče na spletni strani Redno komuniciranje z novinarji

Tabela 1: Pregled ključnih dialogov z deležniki

Matrika bistvenosti

Matrika bistvenosti je orodje, s katerim banka meri, prepoznava in upravlja s priložnostmi in izzivi, ki jih prinašajo odnosi s strateškimi deležniki. Bistvene dejavnike, ki so osrednje gibalo razvoja, smo določili skupaj s skupinami deležnikov in slikajo širše razumevanje banke, ki se zaveda trajnostnega vpliva. Za doseganje večje preglednosti smo bistvene dejavnike razvrstili v tri kategorije, ki opredeljujejo okoljski, ekonomski in upravljavski ter socialni vidik trajnostnega razvoja.



Slika 2: Matrika bistvenosti

Legenda

OKOLJSKI DEJAVNIKI

- 26 Družbeni vpliv na lokalne skupnosti
- 27 Okoljska učinkovitost naših pisarn
- 28 Naše emisije CO_2 in raba energije
- 29 Odpadki
- 30 Ocenjevanje dobaviteljev
- 31 Trajnostno financiranje in naložbena politika

SOCIALNI DEJAVNIKI

Odličnost storitev za stranke

- 7 Usposabljanje ljudi za pametne finančne odločitve (finančno opismenjevanje)
- 9 Zasebnost strank in varnost podatkov; preprečevanje phishinga
- 11 Korektne komunikacije o produktih in storitvah
- 13 Odgovorno posojanje in zmanjševanje (preprečevanje prekomernega) dolga

Delovni procesi v banki

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

Vključevanje deležnikov

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

EKONOMSKI DEJAVNIKI IN UPRAVLJANJE

Ekonomska uspešnost

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

Korektne poslovne prakse

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

Odličnost storitev za stranke

- 6 Oblikovanje cen produktov in storitev
- 8 Uporabnost in dostopnost naših produktov in storitev Digitalizacija/osebni pristop
- 10 Stabilnost informacijskih sistemov in platform
- 12 Inovacije (procesne, produktne, marketinške)

6 TRAJNOSTNI ODNOSI KORPORATIVNEGA UPRAVLJANJA

Korporativno upravljanje je bistvenega pomena za poslovni uspeh, saj predstavlja orodje za obvladovanje tveganj, ugleda in regulatornih zahtev, na drugi strani pa je v pomoč pri obvladovanju stroškov ter prepoznavanju novih priložnosti na trgu.

6.1 Kodeks ravnanja

Kodeks ravnanja je bil posodobljen in velja od 1. 1. 2019. Določila kodeksa moralno in pravno zavezujejo vse zaposlene v Novi KBM d.d. in Skupini Nove KBM. Opredeljujejo, katera dejanja so sprejemljiva in katera ne, in sicer na vseh upravljavskih, hierarhičnih in organizacijskih ravneh.

Zaposleni so se s vsebino seznanili preko okrožnice, prav tako so bile določbe kodeksa vključene v različne komunikacijske aktivnosti in nagradne igre ter so bile rdeča nit na različnih srečanjih zaposlenih v banki in Skupini (npr. Bančna olimpijada).

Določbe kodeksa so bile prav tako vključene v posebno e-izobraževanje, ki je bilo obvezno za vse zaposlene.

Za vodilne zaposlene in zaposlene v izbranih organizacijskih enotah je bilo pripravljeno posebno izobraževanje.

6.2 Protikorupcijske aktivnosti

Banka je v letu 2019 prenovila protikorupcijsko politiko. Zaposleni so se s protikorupcijskimi pravili seznanili v sklopu obveznega e-izobraževanja. Na podlagi protikorupcijskih pravil banka opravlja skrben pregled zunanjih izvajalcev/dobaviteljev ter upravlja prejemanje in dajanje daril ter pogostitev.

Za vodilne zaposlene in za zaposlene v izbranih organizacijskih enotah je bilo pripravljeno neposredno izobraževanje.

Protikorupcijske aktivnosti so bile tudi del komunikacijskih aktivnosti zaposlenih.

6.3 Načrt odzivanja na krizne situacije

Obvladovanje odziva na izredne dogodke banka krovno opredeljuje v okviru politike neprekinjenega poslovanja. Slednja določa, da mora imeti banka vzpostavljeno strukturo odziva s sistemom obveščanja in načrte odziva na incidente, ki morajo biti redno vzdrževani in testirani. Struktura odziva zajema vse zaposlene banke, zlasti posameznike, odgovorne za upravljanje incidentov in izvajanje specifičnih nalog, pripadajoče odzivne time in krizni odbor za upravljanje kriz.

Banka v primeru incidenta aktivira osnovni načrt odziva, ki med drugim opredeljuje tudi obveščanje, eskalacijo in poročanje, glede na naravo incidenta pa lahko aktivira tudi druge, specifične načrte odziva (npr. načrte neprekinjenega poslovanja). V primeru eskalacije in razglasitve krize odziv vrši v skladu s poslovnikom kriznega odbora.

Banka je v letu 2019 prenovila politiko neprekinjenega poslovanja in jo prilagodila smernicam dobre prakse BCI (Business Continuity Institute – Good Practice Guidelines). V njej je prenovila scenarije groženj in prednostne procese, za katere pripravlja načrte neprekinjenega poslovanja, ter vpeljala področne predstavnike neprekinjenega poslovanja. Izpopolnila, prilagodila praksi in posodobila je načrt odziva na incident in krizo, priročnik za komuniciranje v incidentih in krizah ter poslovnik kriznega odbora. Funkcija neprekinjenega poslovanja banke je aktivno sodelovala pri pomembnih projektih s področja informacijskih sistemov in nepremičnin.

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

6.4 Obvladovanje 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 spremlja več vrst tveganj:

1. kreditno tveganje
2. likvidnostno tveganje
3. tržno tveganje
4. obrestno tveganje
5. operativno tveganje
6. tveganje ugleda
7. strateško tveganje
8. tveganje informacijskih sistemov
9. tveganje dobičkonosnosti

Več o vrstah tveganj je opisano v letnem poročilu Skupine Nove KBM in Nove KBM na straneh od 20 do 24.

Različne vrste tveganj so bile zaradi zamenjave osrednjega informacijskega sistema, ki je zaznamovala leto 2019, nadgrajene in izboljšane.

Skupina vsaj enkrat letno kritično pregleda profil tveganosti in nagnjenost k prevzemanju posameznega tveganja v okviru integriranega procesa, od identifikacije tveganj do izvajanja stresnih testov in priprave sanacijskega načrta ter procesa povratne informacije, ki potem vpliva na redne procese in strateške odločitve.

Spremljanje in obvladovanje posamezne vrste tveganj podrobneje opredeljuje politika upravljanja z obravnavanim tveganjem in k njej pripadajoča metodologija, ki upoštevata specifične lastnosti posamezne vrste tveganja. Za vsako politiko ali metodologijo je zadolžena ena odgovorna oseba, ki skrbi za usklajenost internega akta z ostalimi, upoštevaje veljavne zakonodaje, smernice, priporočila in dobre bančne prakse.

Identifikacija tveganj je naloga vsakega zaposlenega v Skupini. Sprejemljiv nivo posamezne vrste tveganj, način merjenja in spremljanje opredelijo strokovni sodelavci, ki so specializirani za upravljanje posamezne vrste tveganj. Organizacijska enota, zadolžena za določitev sprejemljive ravni tveganja, načina merjenja in spremljanja, je ločena od enote, ki tveganje sprejema.

6.5 Varovanje podatkov in spletna varnost

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

Banka je tako nadaljevala z implementacijo sistema upravljanja informacijske varnosti z namenom zagotavljanje ustrezne zaščite informacijskih virov banke pred vsemi grožnjami, tako zunanjimi kot notranjimi, namernimi ali naključnimi, s ciljem zagotoviti:

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

Na področju digitalnega bančništva je banka v skladu z Delegirano uredbo (EU) 2018/389 in mnenji Evropskega bančnega organa posodobila avtentikacijo v spletnem in mobilnem bančništvu z SMS žetonom. Prav tako je banka v sklopu nadgradnje spletne in poslovne spletne banke uvedla dodatne varnostne mehanizme, ki so podprti v novejših spletnih brskalnikih.

Na področju varstva osebnih podatkov je banka uspešno obravnavala in izvajala zahteve Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR). Vzpostavila je mrežo Ambasadorjev varstva osebnih podatkov, s katerimi si prizadeva kontinuirano ozaveščati zaposlene o pomenu varstva osebnih podatkov.

6.6 Sum nedovoljenih ravnanj (»whistleblowing«)

Da bi upravičili zaupanje strank, poslovnih partnerjev in zaposlenih, sta najpomembnejši poštenost in transparentnost poslovanja. S pravilom ničelne tolerance za vse vrste nedovoljenih ravnanj banka jasno sporoča zavezo k aktivnemu zagotavljanju poštenega, odgovornega in zakonitega poslovanja. Banka z zgodnjim sistemom zaznavanja sumov prispeva k zmanjševanju neželenih ravnanj in vzpostavljanju preventivne strategije. Za boljše prepoznavanje in preprečevanje nedovoljenih ravnanj v banki že vrsto let delujeta tako spletna podstran kot tudi telefonska številka, kjer je možno prijaviti sume nedovoljenih ravnanj. Banka prav tako obravnava sume nedovoljenih ravnanj, prejete po navadni pošti. Banka izvaja vse preiskave temeljito, pošteno, diskretno in pravočasno. Velik poudarek daje preprečevanju, da bi se škodljiva ravnanja ponovila. S tem namenom se pregledajo ne samo dejanske okoliščine, temveč tudi trenutno stanje obstoječih procesov in notranje kontrole.

6.7 Preprečevanje pranja denarja

Skrbno izvajanje funkcij, povezanih s preprečevanjem pranja denarja in financiranjem terorizma, sodi med naloge, ki jih banka izvaja v skladu z Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma. V sklop sprejetih ukrepov pa se umeščajo obveznosti, ki imajo pravno podlago v uredbah Evropske unije ter Ameriškega urada za zakladništvo (OFAC). Banka ima tako centralizirano Službo za preprečevanje pranja denarja, ki je samostojna in neodvisna služba, umeščena neposredno pod upravo banke.

Prioritete Službe za preprečevanje pranja denarja so: skladnost bančnega poslovanja tega področja z zakonskimi zahtevami, učinkovit sistem notranjih kontrol, preverjanje vzpostavljenih pravil v dnevnem poslovanju ter skrb za redno izobraževanje in ozaveščenost zaposlenih. Banka je sprejela strogo Politiko sprejemljivosti strank, ter tako postavila jasna merila sprejemljivega tveganja, ki ga je v poslovanju s strankami pripravljena sprejeti.

Stroga pravila in ničelna toleranca na področju preprečevanja pranja denarja, financiranja terorizma ter omejevalnih ukrepov veljajo tudi na nivoju Skupine.

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

7 TRAJNOSTNI ODNOSI DO SOCIALNEGA OKOLJA

7.1 Zaposleni

Zaposleni so prvi ambasadorji naše organizacije. V banki se zavedamo, da k uspehu in rasti največ pripomorejo zadovoljni in zavzeti zaposleni, ki so za svoje delo ustrezno usposobljeni in nagrajeni.

Nova KBM si prizadeva postati najbolj zaželen delodajalec v sektorju finančnih storitev, zato so zagotavljanje enakih možnosti, zavzetost zaposlenih ter skupna vizija in vrednote najpomembnejši dejavniki pri razvoju kompetenc zaposlenih.

Banka zato skrbi za urejeno in varno delovno okolje, organizira izpopolnjevanja in usposabljanja ter nudi možnost osebnega in kariernega razvoja ter sodelovanja pri nadaljnjem razvoju banke.

V banki smo tako za izobraževanje namenili 32 odstotkov več sredstev kot v letu 2018, sprejeli novo sistemizacijo in posodobili plačni sistem. Prav tako smo vzpostavili nov Kadrovski informacijski sistem, ki bo Sektorju za razvoj zaposlenih, vodjem na vseh nivojih in vsem zaposlenim omogočal hitrejši in preglednejši dostop do kadrovskih podatkov. Sistem bo prav tako poenostavil nekatere kadrovske procese, kot so ocenjevanje uspešnosti, zaposlovanje, izobraževanje ipd.

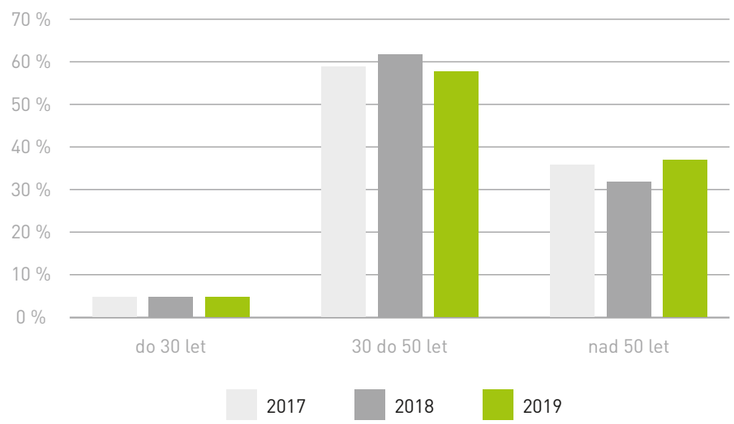
Tudi v letu 2019 se je na kadrovskem področju nadaljevalo intenzivno prestrukturiranje in hkrati tudi zmanjševanje števila zaposlenih. Banka je še vedno zaposlovala na področjih, kjer so bile potrebne nove, drugačne kompetence, ki jih v banki nismo imeli.

Struktura zaposlenih

Konec leta 2019 je bilo zaposlenih 73 % žensk, kar je 1 % manj kot leta 2018, in 27 % moških, kar je 1 % več kot leta 2018. Povprečna starost zaposlenih ob koncu leta 2019 je bila enaka kot leto prej, in sicer 44,9 leta.

Struktura zaposlenih po starostnih skupinah

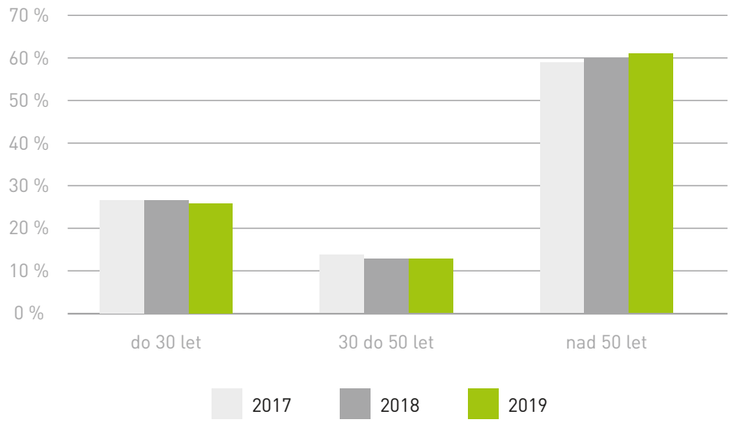
Konec leta 2019 je bilo v starostni skupini do 30 let 5 % zaposlenih, kar je enako kot leta 2018, v starostni skupini od 30 do 50 let je bilo 58 % zaposlenih, kar je za 4 % manj kot lansko leto, starejših od 50 let pa je bilo 37 % zaposlenih, kar je za 5 % več kot leta 2018.



Graf 1: Struktura zaposlenih po starostnih strukturah

Izobrazbena struktura

26 % zaposlenih je imelo konec leta 2019 V. stopnjo izobrazbe ali nižjo, 13 % zaposlenih VI. stopnjo izobrazbe ter kar 61 % zaposlenih VII. stopnjo izobrazbe ali višjo. V primerjavi z letom 2018 se je za 1 % znižalo število zaposlenih s V. stopnjo izobrazbe ter za 1 % zvišalo število zaposlenih s VII. stopnjo izobrazbe.



Graf 2: Izobrazbena struktura

Enake možnosti

Delež žensk v banki, ki so bile konec leta 2019 zaposlene na vodstvenem delovnem mestu, znaša 60 %. Na vodstvenih delovnih mestih, ki neposredno poročajo upravi banke, je bilo zaposlenih 28 oseb, od tega 32 % žensk.

Z vidika zaposlovanja zagotavljamo enake možnosti osebam obeh spolov, kar izhaja že iz same vsebine zaposlitvenih oglasov. V letu 2019 smo od skupno 76 novih sodelavcev zaposlili 53 % žensk.

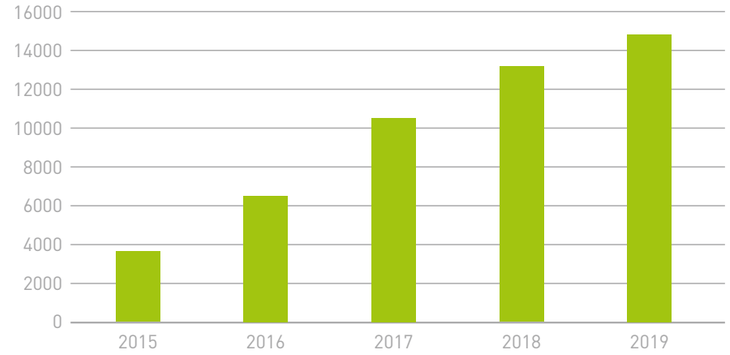
Ne glede na spol in skladno s pogoji in kriteriji, urejenimi z internimi pravilniki, zagotavljamo vsem zaposlenim v banki enake možnosti plačila, napredovanja in nagrajevanja.

INTENZIVNO VLAGAMO V SVOJE ZNANJE. Vsak zaposleni se je v povprečju izobraževal 54 ur, kar je 32 odstotkov več kot leto poprej.

Usposabljanja in izpopolnjevanja

V izobraževanje zaposlenih so vključene vse organizacijske enote v banki. V letu 2019 smo nadaljevali z veščinami vodenja, coachingi in e-izobraževanji, zaradi menjave osrednjega bančnega sistema pa je bilo veliko pozornosti namenjene izobraževanju zaposlenih za uporabo novih orodij. Zaposleni so se v letu 2019 udeležili 181 različnih izobraževanj v skupnem obsegu 65.000 ur, kar je v povprečju **54 ur** na zaposlenega in 32 % več kot leto prej.

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019



Graf 3: Naraščanje števila udeležb na izobraževanjih od leta 2015

E-izobraževanja

Pri izobraževanju zaposlenih sledimo sodobnim trendom in smernicam ter uporabljamo sodobne učne pristope. Tako smo v primerjavi s prejšnjimi leti dodatno povečali število e-izobraževanj, ki zaposlenim omogočajo večjo prožnost učnega procesa. V letu 2019 smo pripravili 15 različnih izobraževalnih e-vsebin, skupno število udeležb na e-izobraževanjih pa je bilo 8.981, kar je za 24,4 % več kot leta 2018.

DO ZNANJA S SODOBNIMI UČNIMI PRISTOPI. V primerjavi s preteklim letom smo za 24,4 odstotka povečali število udeležb na interaktivnih e-izobraževanjih.

Posebni programi za zaposlene

Teambuildingi so ena izmed priljubljenih aktivnosti za dvig zadovoljstva in zavzetosti ter za spodbujanje sodelovanja med zaposlenimi. V letu 2019 so se jih imeli možnost udeležiti vsi zaposleni v banki.

Individualni coaching v izvedbi priznanih zunanjih coachev smo v letu 2019 organizirali za vse direktorje z namenom nenehnega razvoja kompetenc in potencialov.

Izobraževanje iz vodstvenih veščin je potekalo tudi leta 2019. Poudarek izobraževanja je bil na stilih vodenja, upravljanju časa, ciljnem vodenju, komunikacijskih veščinah, motiviranju in čustveni inteligenci.

Program razvoja vodij (»Lead program«) je v letu 2019 uspešno zaključila prva generacija enoletnega Programa razvoja vodij, v katerem je sodelovalo skoraj 30 vodij z različnih nivojev in področij v banki. Cilj programa je bil najti najbolj izvirno in učinkovito rešitev za realne izzive, s katerimi se srečujemo v banki, hkrati pa povezovati vodje z različnih nivojev in področij. Program je temeljil na skupinskem delu na izzivih z neposrednim sodelovanjem in podporo najvišjega vodstva banke. Cilj delavnic je bilo učinkovito in jedrnato komuniciranje rešitev izzivov, za sproščeno vzdušje pa je banka poskrbela z organizacijo dvodnevnega teambuildinga.

Prakse dijakov in študentov

V banki se zavedamo, da nekaterim dijakom in študentom praksa predstavlja prve delovne izkušnje, zato smo jo tudi v letu 2019 pod strokovnim nadzorom mentorjev omogočili 20 dijakom in študentom z različnih srednjih šol in fakultet.

KREPIMO VODSTVENE VEŠČINE. V letu 2019 je enoletni Program razvoja vodij zaključila prva generacija 30 vodij.

Karierni sejem

V letu 2019 smo se udeležili tudi dveh kariernih sejmov, od tega je bil en namenjen izključno srednješolcem in študentom nižjih letnikov. Na kariernih sejmih smo bili predstavniki kadrovske službe na voljo za vsa vprašanja v zvezi z zaposlitvijo v podjetju, študentskim delom in praktičnim usposabljanjem.

Družini prijazno podjetje

Nova KBM je imetnica certifikata Družini prijazno podjetje že od leta 2011, polni certifikat pa je pridobila leta 2015. Med najbolj priljubljenimi ukrepi preteklega leta sta, kot že leto poprej, otroški časovni bonus in obdaritve otrok zaposlenih. Banka in sindikat vsako leto za otroke zaposlenih organizirata božično predstavo z obdarovanjem. Za spremljanje realizacije ukrepov certifikata je odgovorna šestčlanska projektna skupina, ki od sredine leta 2019 deluje v prenovljeni sestavi. V tem obdobju je bila izvedena tudi obširna raziskava med zaposlenimi o usklajevanju dela in zasebnega življenja ter o zadovoljstvu z ukrepi certifikata Družini prijazno podjetje. Na podlagi podanih predlogov so bili oblikovani trije novi ukrepi, ki stopajo v veljavo v začetku leta 2020.

Raziskava zadovoljstva in zavzetosti

Banka je v letu 2019 izvedla dve raziskavi zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih (VOE – Voice of Employees). Rezultati zadnje raziskave konec leta 2019 kažejo na dvig stopnje zavzetosti za 8 odstotnih točk ter na **dvig stopnje zadovoljstva zaposlenih za 9 odstotnih točk** v primerjavi z rezultati raziskave s konca leta 2018. Z namenom pozitivno vplivati na zavzetost in zadovoljstvo zaposlenih banka na podlagi rezultatov raziskav izvaja ukrepe in aktivnosti na različnih področjih.

Promocija zdravja na delovnem mestu

Skrb za zdravje in varnost zaposlenih je osrednjega pomena pri oblikovanju programov promocije zdravja v Novi KBM. Za preventivo na področju telesnega in duševnega zdravja zaposlenih smo v letu 2019 skrbeli z rednimi zdravstvenimi pregledi, cepljenjem proti gripi in meritvami krvnih vrednosti ter tudi z rednim ozaveščanjem in izobraževanjem zaposlenih. V banki pozornost namenjamo dobrim medosebnim odnosom na delovnem mestu, kar se odraža v organizaciji aktivnosti, ki so namenjene spodbujanju učinkovitega sodelovanja med zaposlenimi in pozitivne organizacijske klime. Tako so za vse zaposlene v banki na voljo sredstva za organizacijo teambuilding aktivnosti, ki jih lahko organizacijske enote porabijo za doživetja po lastni izbiri.

Krepitev zavzetosti in sodelovanja skozi šport

Šport ni zdrav samo za telo, temveč prispeva tudi k ustvarjanju timskega duha. Zato v banki izvajamo različne športne aktivnosti za promocijo zdravja na delovnem mestu in dvig zavzetosti. Največji dogodek je Olimpijada Nove KBM, ki enkrat na leto s športnimi igrami in druženjem poveže večino zaposlenih v Skupini.

Zaposleni lahko telesno pripravljenost izboljšujejo tudi z brezplačnim predavanjem o teku in zdravi prehrani ter tekaškimi treningi, ki jih organiziramo posebej zanje. Precej zaposlenih se udeležuje tudi različnih slovenskih maratonov, največ se jih je udeležilo Ljubljanskega maratona.

Fluktuacija in absentizem pri delu

Pogodba o zaposlitvi je v letu 2019 prenehala 175 zaposlenim, novih zaposlitev je bilo 76. Zabeležili smo 4,5 % prostovoljno fluktuacijo (redne odpovedi s strani delavcev in prenehanja delovnih razmerij s sporazumom), ki je bila za 1 % višja kot leta 2018.

Nespremenjen v primerjavi z letom prej je ostal absentizem, in sicer 5,3 %.

V letu 2019 smo zabeležili le 2 poškodbi pri delu, kar je 9 manj v primerjavi z letom 2018.

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

Interni programi srečanja z upravo, Preskok in Bančna olimpijada

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

Banka od leta 2017 izvaja interni program z imenom Preskok (angl. Skips), katerega namen je izboljšanje in okrepitev neposredno dialoga med zaposlenimi in vsemi člani uprave. S temi srečanji banka spodbuja **odprto komunikacijo o vsakodnevnih izzivih med operativno in strateško ravnijo** poslovanja v banki. Program služi kot pomoč pri preskakovanju preprek, ki nas sicer upočasnjujejo na poti pozitivnih sprememb. Ob tem programu člani uprave banke redno obiskujejo sodelavke in sodelavce na njihovih delovnih mestih. V letu 2019 je bilo v oba programa vključenih več kot polovica vseh zaposlenih.

Timskih sestankov med člani uprave in zaposlenimi o vsakodnevnih izzivih na delovnem mestu, ki jih omogoča program Preskok, se je udeležila več kot polovica zaposlenih.

Uprava se ob vsakodnevnem sodelovanju v delovnih nalogah in projektih redno srečuje z direktorji in vodji na mesečnih in kvartalnih kolegijih (Monthly and Quarterly Business Review), teh je bilo v letu 2019 izvedenih 11.

S ČLANI UPRAVE ODPRTO O DELOVNIH IZZIVIH. Timskih sestankov med člani uprave in zaposlenimi o vsakodnevnih izzivih na delovnem mestu, ki jih omogoča program Preskok, se je udeležila več kot polovica zaposlenih.

Od leta 2016 banka redno organizira Olimpijado Nove KBM, letno srečanje zaposlenih v Skupini Nove KBM in predstavnikov nadzornega sveta banke. V letu 2019 se je na srečanju zbralo okrog 700 sodelavk in sodelavcev. Glavni cilji dogodka, ki je razdeljen na uradni del, športne in družabne aktivnosti, so predvsem okrepiti zavedanje o strategiji in ključnih vrednotah banke ter spodbujati timsko delovanje in zavzetost zaposlenih.

Prenovljeni poslovni prostori za zaposlene

Banka je v Mariboru preuredila poslovne prostore v upravni stavbi Centrala in poslovni stavbi RCA Tezno, kjer je zaprte pisarne preuredila v odprti oceanski tip prostorov (Open Space). S tem je zagotovila optimalne pogoje za pretok informacij in postavila dobre temelje timskemu delu. Glavni cilji pri prenovi poslovnih prostorov zaledních služb so bili ustvariti sodobno, učinkovito ter prijetno delovno okolje. Pri načrtovanju je banka upoštevala tudi želje in potrebe zaposlenih. Za lažjo prilagoditev sodelavk in sodelavcev na nove pogoje dela je banka pripravila 10 smernic za dobro sodelovanje v odprtih prostorih.

7.2 Stranke

Zaveza odličnosti in odlična uporabniška izkušnja je eden od strateških stebrov uresničevanja poslovne strategije. Leto 2019 je pomembneje zaznamovala zamenjava osrednjega informacijskega sistema, procesi digitalizacije ter številne posodobitve, izboljšave in nadgradnje funkcionalnosti bančnih storitev, kar je bančno poslovanje za stranke poenostavilo ter ga naredilo bolj priročnega in udobnega.

Najugodnejša banka 2019

Nova KBM je septembra 2019 prejela certifikat Najugodnejša banka, saj se je v raziskavi Najugodnejša banka 2019 uvrstila na **1. mesto v kategoriji Najugodnejša banka 2019**. Omenjeni certifikat je nagrada revije Moje finance, ki je septembra 2019 med bankami opravila raziskavo.

Uredništvo revije Moje finance vsako leto pripravi poglobljeno neodvisno strokovno raziskavo, ki jo objavi v reviji in na spletu, za bralce pa je to ena od najpomembnejših primerjav, ki jim je v pomoč pri odločanju za bančne storitve. Letos so 11. leto zapored poiskali najugodnejšo banko, pri čemer so upoštevali naj osnovno košarico bančnih storitev, v katero sodi naj depozit, naj stanovanjsko posojilo in naj potrošniško posojilo.

Zaveze odličnosti

Odličnost do strank je ključni del naše ambicije in vizije, da postanemo najboljša banka v Sloveniji. Imamo odgovornost drug do drugega, do naših strank in širše družbe. Pod okriljem programa Skupaj do odličnosti smo oblikovali nekaj pobud:

- **Zadovoljni zaposleni so ključ do zadovoljstva naših strank.** V letu 2019 je banka odkrivala področja, kjer lahko bolje zadovoljujemo potrebe naših strank. Pritožbe in reklamacije so takšen dragocen vir povratnih informacij naših strank. Analizirali smo vzroke pritožb in jih razreševali z uvajanjem popravkov. Gre za odlično prakso, ki je še bolj usmerjena k potrebam naših strank in nas približuje viziji najboljše banke. Odbor za kakovost je medsektorski organ, kjer lahko predstavljamo rešitve in bolje sledimo trendom odlične uporabniške izkušnje.

NAJUGODNEJŠA BANKA 2019. Po neodvisni in strokovni raziskavi revije Moje finance je Nova KBM je prejela certifikat najugodnejše banke za osnovno košarico bančnih storitev (depozit, stanovanjsko posojilo in potrošniško posojilo).

- **Prispevanje idej** med zaposlenimi ustvarja boljše delovno okolje, banka pa se bolje povezuje z zaposlenimi in drugimi javnostmi. V okviru programa Predlagaj idejo je banka prejela številne ideje za uvedbo digitalnega podpisa in digitalnih dokumentov. V letu 2019 smo uspešno zaključili projekt brezpapirne poslovalnice.
- Z različnimi raziskavami smo **merili zadovoljstvo naših strank** s produkti in storitvami. Usmeritev in trendi raziskave o promotorjih kažejo pozitivno sliko. Rezultati kažejo, da smo stranke razveselili z izboljšanimi storitvami in produkti z višjo vrednostjo.
- Poslovalnice Nove KBM imajo **podaljšan delovni čas za stranke**. V nakupovalnem središču je poslovalnica odprta tudi ob sobotah, prav tako pa lahko ob sobotah naše stranke opravljajo bančne storitve na številnih poštnih okencih v Sloveniji.
- Različna **usposabljanja so izboljšala upravljanje odnosov** z našimi strankami. Raziskave kažejo, da so stranke zadovoljne z bančnimi storitvami in skrbniki.
- Arena prvakov je pobuda, ki je med zaposlenimi potekala v obliki 10-mesečnega tekmovanja v prodaji bančnih storitev. Zmagovalci Arene prvakov so bili za svojo uspešnost nagrajeni s strokovnim potovanjem v Istanbul, prestolnico Turčije. Pobuda Arena prvakov je bila odlična priložnost za medsebojno učenje, usposabljanje tržnikov vzajemnih skladov in zavarovalnic ter ponudnikov sistemov kartičnega poslovanja.

ARENA PRVAKOV
Najboljša banka – Best Bank 2020

Cilj vseh pobud in aktivnosti programa Skupaj do odličnosti je odlična uporabniška izkušnja za naše stranke, zaradi katere bo Nova KBM postala najboljša banka v Sloveniji.

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

Spodbujanje odgovornega kreditiranja

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

- transparentno informiranje in popolno razkritje
- profesionalnost
- svetovanje pri izbiri ustreznega kredita in razumljiv cenik
- preverjanje kreditne sposobnosti
- jasno oglaševanje

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

Banka si prizadeva, da stranke dobro razumejo svoje potrebe in finančne zmožnosti. S tem namenom je vzpostavila spletno stran odgovornega kreditiranja (https://www.nkbm.si/odgovorno-kreditiranje), kjer so predstavljene vse informacije, ki jih morajo kreditojemalci morajo poznati, preden se odločijo za sklenitev kredita, ali v času njegovega odplačevanja.

ODGOVORNO KREDITIRANJE. Skrbimo, da stranke podrobno razumejo pogoje kreditiranja, obrestne mere in tveganja.

Novosti za stranke

Nova KBM je prenovila trženjsko-komunikacijske aktivnosti za potrošniški kredit – Kredit Naprej s sloganom »Preskoči skrita presenečenja«, pri katerem izpostavlja transparentnost, enostavnost in razumljivost kredita ter hitrost odobritve.

Banka je poenostavila redno dovoljeno prekoračitev (limit) in izboljšala proces ter uvedla kolektivno življenjsko zavarovanje limitojemalcev.

V letu 2019 je banka strankam omogočila ureditev letnega turističnega zavarovanja tudi preko spleta, v treh korakih in ugodneje. Na področju zavarovanj je uvedla tudi življenjsko zavarovanje kreditojemalcev.

Banka aktivno razvija ponudbo za stranke segmentov Premium in Smart Business. Kot edina banka ima Premium debetno kartico Visa, ki strankam omogoča številne ugodnosti in ima lastnosti kartice Platinum Visa.

Z letošnjim letom je Nova KBM svojo ponudbo vzajemnih skladov obogatila tudi s trajnostnimi skladi Raiffeisen Capital Management in Sava Infond, torej vzajemnimi skladi z naložbeno politiko, usmerjeno v družbeno in okoljsko odgovorna podjetja.

Banka se s trženjsko-komunikacijskimi aktivnostmi intenzivneje usmerja v Osrednjo Slovenijo, daje podporo kreditom (tako potrošniškim kot stanovanjskim) ter segmentoma Premium in Smart Business.

Nova KBM je prenovila program Pripelji prijatelja s sloganom »Dobre priložnosti, dobri prijatelji«, ki predstavlja preprost način za pridobivanje novih strank z osebnimi računi ter paketoma Komplet in Premium.

V programu Banka na delu za zaposlene izbranih podjetij so bančne storitve še bolj prilagojene, prihranki pa lažje dosegljivi. Banka se povezuje s partnerji (npr. ponudnik telekomunikacijskih storitev A1) in z njimi pripravlja posebne ugodnosti za stranke obeh partnerjev.

Digitalizacija poslovanja

V letu 2019 je banka nadaljevala z digitalizacijo storitev z nadgradnjo spletne in mobilne banke Bank@Net. Prilagodili sta se standardom PSD2, novemu osrednjemu bančnemu informacijskemu sistemu, nadgrajeni sta z angleško jezikovno različico, imata posodobljeno grafično podobo in nekatere dodatne funkcije. Spletna banka Bank@Net omogoča registracijo in aktivacijo preko spleta, poenostavljeno odklepanje za ponovni dostop in ima novo spletno mesto, ki se aktivno odziva ter prilagaja velikosti ekrana uporabnikov. V lanskem letu smo zabeležili **porast aktivne uporabe spletnega in mobilnega bančništva za približno 40 odstotkov** in porast zadovoljstva z digitalnimi storitvami. V Skupini si še naprej prizadevamo za izboljševanje digitalnega bančnega okolja, ki bo omogočalo dostop do še širšega nabora finančnih storitev.

Optimiziranje mreže bankomatov

V letu 2019 se je banka ukvarjala z optimiziranjem bankomatske mreže na različnih področjih. S spremembo režima polnitev je banka v letu 2019 dosegla zmanjšanje števila polnitev za približno 35 odstotkov, ki je znižalo število prevoženih kilometrov in stroškov, povezanih z dobavo gotovine v bankomate. Ob tem se je povprečni dnevni promet na najbolj obremenjenih avtomatih v primerjavi z letom 2018 v povprečju povečal za 20 odstotkov.

S prenovami poslovalnic do večje zasebnosti

V banki sledimo usmeritvi, da ohranjamo in povečujemo kakovost storitev za naše stranke. Prav tako se trudimo, da bi bilo naše poslovanje učinkovito in strankam čim bolj prijazno. Tem ciljem sledimo tudi pri prenovi naših poslovalnic.

V letu 2019 je banka izvedla celovito obnovo treh poslovalnic: Poslovalnice Stritarjeva v Ljubljani, Poslovalnice Maribor Tezno in Poslovalnice Europark Maribor. Pričela je z ureditvijo nove lokacije bančne poslovalnice v Ljubljani (Celovška) in s celovito preureditvijo Poslovalnice Breg na Ptuju ter izvedla delno preureditev Poslovalnice Linhartova v Ljubljani. Da bi optimizirala delovni proces, je banka uredila dodatno delovno mesto v Poslovalnici Ruše, prilagodila okoli 20 lokacij za potrebe prehoda na brezpapirno poslovanje ter uredila nov samostojni SBO v Vipavi. Izvedla je širitev gotovinskega centra, preselila segment bankovcev na novo lokacijo in za potrebe izobraževanja uredila dve novi IT-učilnici na Pobrežju.

GRADIMO ODLIČNO UPORABNIŠKO IZKUŠNJO. Celovito smo prenovili tri, delno pa obnovili dve poslovalnici. Za brezpapirno poslovanje je banka uredila in prilagodila 20 poslovalnic.

Prenovljene poslovalnice tako odražajo sodobno podobo banke, strankam omogočajo več udobja in zasebnosti, na voljo pa je tudi večje število mest individualne obravnave. Glavni cilj pri prenovi poslovalnic je bil strankam omogočiti večje udobje pri poslovanju. Ob otvoritvi prenovljenih poslovalnic Ljubljana Center, Maribor Tezno ter Maribor Europark smo organizirali tudi sprejem za stranke in poslovne partnerje. V času prenovitvenih del smo poskrbeli za ustrezno in pravočasno obveščenost strank, jih začasno preusmerili v druge poslovalnice, zaposlene začasno prerazporedili v druge poslovalnice ter jim z ustreznimi komunikacijskimi načrti olajšali komunikacijo s strankami.

Kontaktni center izboljšal podporo strankam

Kontaktni center Nove KBM je v letu 2019 šel skozi precej pomembne spremembe. Aprila smo implementirali novo informacijsko podporo, ki omogoča celovito upravljanje klicev in drugih kontaktov strank v kontaktnem centru. Z novo aplikativno podporo smo uvedli proces identifikacije stranke, kar omogoča širši spekter storitev, strankam pa prihrani marsikatero pot v poslovalnico. Strankam tako omogočamo avtomatske storitve, ki so na voljo vsak dan v tednu, 24 ur, brez čakanja na prostega operaterja, in sicer informacije o stanju na računu, o zadnjih petih transakcijah ter o stanju kredita. Z avtomatskimi odzivniki in storitvami smo tako optimizirali poslovanje kontaktnega centra ter ponudili strankam višjo kakovost storitev.

V letu 2019 smo v Kontaktnem centru centralizirali tudi proces reševanja vseh reklamacij strank ter organizirali administrativno podporo spletni banki, od oktobra pa v Kontaktnem centru izvajamo tudi naloge zgodnje izterjave.

V banki v prihodnje načrtujemo nadaljnjo optimizacijo procesov tako na področju kontaktnega centra in pomoči uporabnikom spletne in mobilne banke kot tudi na področju reševanja reklamacij. Pri reševanju reklamacij bomo nadgradili obstoječo informacijsko podporo in izvedli dodatna usposabljanja za svetovalce, saj je naš cilj, da se 70 odstotkov prejetih reklamacij reši že ob prvem stiku s stranko oziroma v centralni enoti brez posredovanja ostalih strokovnih služb (First Contact Resolution).

Število reklamacij, ki smo jih prejeli v letu 2019, je bilo do konca avgusta primerljivo s prejšnjim letom. Z uvedbo novega jedrnega bančnega informacijskega sistema v septembru in z nadgradnjo spletne banke pa se je število reklamacij v septembru povečalo, v večini primerov zaradi sprememb v delovanju spletnih bančnih rešitev.

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

7.3 Dobavitelji

Banka je v letu 2019 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 2019 nadaljeval delo pri izvajanju zastavljenih iniciativ za znižanje stroškov.

Zaradi naše velikosti lahko s trajnostnim in družbeno odgovornim upravljanjem odnosov z dobavitelji dosežemo sinergijske učinke. Pri tem niso pomembni le ekonomski interesi banke, ampak tudi družbeno odgovorni in trajnostni vplivi, s katerimi lahko naši dobavitelji v sodelovanju z nami prispevajo k širši družbeni blaginji. Strategija nabave v banki stremi k doseganju učinkovitosti in gospodarnosti ter k obvladovanju stroškov, dobaviteljev in pogodb. Pri izboru dobaviteljev v sklopu nabavnega postopka banka med drugim upošteva različne kriterije, kot so poslovni odnosi, reference dobavitelja, kakovost izvajanja storitev, zmožnost doseganja rokov, boniteta dobavitelja, korupcijsko tveganje in cena.

Oddelek centralne nabave in obvladovanja stroškov je v letu 2019 posodobil proces nabave predvsem na področju zunanjega izvajanja storitev in aktivno sodeloval pri pripravi plana za leto 2020. Izvajal je tudi povpraševanja, se pogajal ter poročal o doseženih učinkih.

7.4 Mediji

Medijska krajina se zadnja leta intenzivno spreminja. Nastajajo novi mediji, nekateri izginjajo, spreminja se vpliv in doseg posameznih medijev, spreminja se način spremljanja medijev oziroma pridobivanja informacij. Raste vpliv družbenih omrežij. V okviru trajnostnega razvoja in družbene odgovornosti je interes banke, da javnost razume njeno vizijo, vlogo v nacionalnem okolju ter strateške cilje. Banka je zato v vse bolj digitaliziranem okolju še več pozornosti namenila uporabi široke palete komunikacijskih kanalov, po katerih lahko celovito, pravočasno in točno obvešča javnost. Okrepili smo aktivnosti na lastnih komunikacijskih kanalih in povečali bazo, s katero lahko neposredno komuniciramo preko lastnih orodij. Ob tem še naprej zagotavljamo ustrezno podporo klasičnim medijskim hišam pri zagotavljanju njihove funkcije objektivnega informiranja in izobraževanja javnosti.

Nova KBM vzpodbuja pozitivno in strokovno prisotnost banke v javnosti, pomoč pri razumevanju bančnih vsebin ter proaktivno komuniciranje družbeno odgovornih in trajnostno naravnanih tem. V letu 2019 smo povečali udeležbo predstavnikov banke na različnih konferencah, prav tako pa so člani uprave in direktorji posameznih področij kot **govorci več kot 30-krat sodelovali na poslovnih in strokovnih posvetih.** Učinkovitost odnosov z zunanjimi javnostmi ugotavljamo z rednim spremljanjem medijskih objav, analiziranjem vsebin ter poglobljenimi analizami, ki temeljijo na kvalitativnem in kvantitativnem vrednotenju objav. V letu 2019 je bilo o Novi KBM skupaj 3.373 objav. Trend negativnih objav je kljub številnim spremembam, s katerimi se sooča banka, ostal nizek. V medijih so prisotne predvsem nevtralne in pozitivne objave.

7.5 Lokalne skupnosti

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

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

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

V letu 2019 je banka kot sponzor ali donator sodelovala z več kot 50 klubi in institucijami ter podpirala projekte na področju športa, kulture, inovacij, izobraževanja in strokovnega razvoja in dobrodelnosti.

Šport

Banka je v letu 2019 podprla številne ekipe, posameznike in prireditve v 9 različnih športih: košarka, nogomet, odbojka, rokomet, alpsko smučanje, tek, triatlon, hokej in kajak. S podpiranjem športa Nova KBM prispeva k razvoju športnih disciplin v državi ter pomaga ekipam in posameznikom, da dosežejo najboljše rezultate. Hkrati Nova KBM in šport delita enake vrednote in ravnanja, kot so odličnost, vztrajnost, konkurenčnost, timsko delo. S spodbujanjem teh vrednot med zaposlenimi in v okviru sponzorskih programov ter z vključevanjem zaposlenih v sponzorske projekte želi banka okrepiti pripadnost in zavzetost zaposlenih. V letu 2019 je banka uvedla program »Nova KBM teče«, v okviru katerega je okrog 100 zaposlenih sodelovalo na brezplačnih predavanjih o pomenu gibanja in zdrave prehrane, se udeležilo skupnih treningov in kar 10 tekaških prireditev po vsej Sloveniji, 7 od teh je banka podprla tudi kot finančni sponzor ali donator. Ob tem imajo zaposleni vse leto priložnost sodelovati v Športnem društvu Nove KBM, kjer lahko poskrbijo za svojo telesno vadbo, zdravje ter druženje s sodelavkami in sodelavci tudi izven delovnega okolja. Športne ekipe zaposlenih v Novi KBM se že tradicionalno uvrščajo med najboljše ekipe na vsakoletnih športnih bančnih igrah.

Izpostavljena sponzorska sodelovanja

- Nogometni klub Maribor
- Ženski odbojkarski klub Nova KBM Branik
- 7 tekaških prireditev po vsej Sloveniji, ki jih je banka finančno podprla v okviru programa »Nova KBM teče«: Ljubljanski maraton, Mariborski tek, Run4Motion, Istrski maraton, Business Run, Maraton Bovec, Goricathlon

Kultura

Banka je tradicionalni sponzor nacionalnih gledališč v Mariboru in Novi Gorici, s čimer dragoceno pripeva h kulturnemu razvoju v regijah. Ob tem banka podpira tudi mlade nadarjene glasbenike v Glasbenem društvu GD Nova ter seniorje v zboru Nove KBM. Ena od pomembnejših prednosti, ki jih partnerstva na kulturnem področju prinašajo banki, sta ustvarjalnost in navdih – to sta vrednoti, ki sta visoko cenjeni tudi v poslovnem okolju.

Izpostavljena sodelovanja

- Festival Lent
- SNG Maribor
- SNG Nova Gorica
- Glasbeno društvo Nova
- Opera pod zvezdami



TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

Konference, izobraževanje in strokovni razvoj

Vsako leto Nova KBM podpre izbrane kakovostne strokovne konference in izobraževanja. Ob tem se zaposleni v banki zavedajo svoje odgovornosti, da kot strokovnjaki sodelujejo pri izmenjavi znanj, izkušenj in dobrih praks ter tako prispevajo k izgradnji učinkovitega izobraževalnega okolja in kakovostnih kadrov.

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

Izpostavljena sodelovanja:

- PODIM – najvplivnejši startup in tehnološki dogodek v regijah Alpe-Adria in Zahodnega Balkana
- Slovenski kadrovski kongres 2019
- Britansko-slovenska gospodarska zbornica (BSCC)
- Jadranski svet (Adriatic Council)

Dobrodelnost

Banka se je tudi leta 2019 pridružila več dobrodelnim in humanitarnim akcijam ter bila tudi sama pobudnik dobrodelnosti – tako so zaposleni v dobrodelni namen prispevali na Olimpijadi in novoletnem srečanju.Banka je v letu 2019 finančno podprla vseslovenski projekt Botrstvo za pomoč socialno ogroženim družinam, dejavnosti dveh društev upokojencev Nove KBM, Dobrodelno združenje Koraki za korakce, Zavod Mirno morje, Pohod z rdečimi baloni, Društvo študentov medicine, UKC Ljubljana ter Rotary klub Nova Gorica. Tudi v letu 2019 je banka denar namesto za nakup poslovnih daril namenila pomoči potrebnim, tako da je **podprla projekta Botrstvo in Veriga dobrih ljudi**, ki ju vodi Zveza prijateljev mladine Ljubljana Moste-Polje.

8 TRAJNOSTNI ODNOSI DO NARAVE

Naravno okolje je pomemben del trajnostnega poročanja, merjenja in upravljanja trajnostnega razvoja. Smo storitvena družba z nacionalnim pomenom, ki med pomembne vplive uvršča skrbno ravnanje z energijo, primarnimi surovinami in odgovornim investiranjem, s katerim omogočamo pridobivanje čistejše energije.

8.1 Energija

Banka ima na 9 lokacijah vzpostavljen centralni nadzorni sistem za nadzor energetske učinkovitosti in morebitnih ukrepov v primeru odstopanj od nastavljenih parametrov. V letu 2019 je bilo porabljenih 9.730.000 kWh energije, kar dobre 3 odstotke manj kot preteklo leto.

Izmed večjih porabnikov električne energije je banka v letu 2019 izvedla 4-cevni sistem hlajenja in ogrevanja na objektu Centrala v Mariboru, ki omogoča simultano ogrevanje in hlajenje objekta. Posodobili smo centralni nadzorni sistem, posodobili hladilni sistem v 3KP poslovne stavbe Tezno (del Data Centra RCA), prav tako smo zamenjali še nekaj manjših agregatov in klimatskih naprav. Zaradi vseh izvedenih sprememb bo banka dosegla povečano udobje uporabnikov in dodaten prihranek pri porabi električne energije.

Banka uporablja 64 službenih vozil, od tega 27 lastniških in 37 najetih, ki so v dnevni uporabi. Povprečna starost lastniških vozil se je iz 4 let v letu 2018 znižala na 2 leti v letu 2019. Vsa najeta vozila so letnik 2019, z izjemo enega, ki je letnik 2017. Novejša vozila so tudi okolju prijaznejša, saj proizvajajo manj okolju škodljivih izpušnih plinov.

V letu 2019 je bilo za potrebe službenih in službeno-zasebnih poti porabljenih 106.800 litrov goriva.

8.2 Poraba papirja in tiskanje

Banka kot storitvena družba med primarnimi surovinami porabi največ papirja. V letu 2019 smo uvedli nekaj ukrepov in pobud, ki bodo na dolgi rok ustvarjali prihranke pri količini porabljenega papirja in hkrati zniževali stroške.

E-obvestila

Banka je v 2019 nadaljevala s projektom za poslovanje brez papirja »Klikni za okolje«. Stranke spodbuja, da se odločijo za prejemanje dopisov in izpiskov v e-obliki. V letu 2019 se je za prejemanje obvestil in izpiskov v e-obliki odločilo približno 5 tisoč strank. V okviru tega projekta je banka porabo papirja zmanjšala za približno 0,93 tone in dodatno prihranila. Za to se lahko odločijo tudi stranke, ki nimajo spletne banke, saj lahko aktivirajo aplikacijo E-obvestila, kjer imajo dostop do vseh dopisov in izpiskov.

Pobuda Klikni za okolje – tiskaj manj

Banka je v letu 2019 začela z internim programom »Klikni za okolje – tiskaj manj«, s katerim je med zaposlenimi ozaveščala in spodbujala varčnost glede ravnanja s papirjem. Izračuni kažejo, da je mesečna poraba papirja v banki tako velika, da bi lahko iz papirja zgradili stolp, ki bi bil 3-krat višji kot upravna poslovna stavba s 7 nadstropji. Banka je simbolično nagradila najbolj varčne sektorje.

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

Brezpapirna poslovalnica

Septembra 2019 je banka v vseh poslovalnicah namestila digitalne podpisne tablice, ki so prispevale velik korak k brezpapirnemu, bolj zelenemu poslovanju banke. Stranke dokumente za sklenitev bančnih storitev odslej podpisujejo digitalno, prav tako pa se dokumenti shranjujejo v elektronski obliki. Banka je z brezpapirnim poslovanjem v poslovalnicah v 2019 ustvarila več kot 400 tisoč digitalno podpisanih dokumentov in več kot 3 milijone dokumentov, shranjenih v oblaku.

Z brezpapirnim poslovanjem v poslovalnicah med septembrom in decembrom je banka prihranila 870 kilogramov papirja in tako ohranila kar 21 dreves.

408 DREVES MANJ. Z brezpapirnimi poslovalnicami, digitalizacijo in interno pobudo zmanjševanja tiska smo porabo papirja zmanjšali za okrog 17 ton in tako ohranili 408 dreves ter stroške znižali za 35 odstotkov.

17 ton papirja manj

Banka je v letu 2019 v vseh projektih in pobudah za zmanjševanje porabe papirja dosegla izjemne prihranke. Porabila je približno **17 ton papirja manj** kot leto poprej ter s tem **ohranila 408 dreves.** Pri tem je stroške za papir in tiskanje papirja zmanjšala za kar 35 odstotkov v primerjavi s preteklim poročevalnim obdobjem.

8.3 Ločeno zbiranje odpadkov

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

8.4 Financiranje zelenih projektov

Nova KBM išče nove naložbene priložnosti na področju trajnostnega razvoja, zelenih tehnologij in okolju prijaznih projektov. Tako je v letu 2019 izdala podrejeno obveznico, v katero je med drugimi investirala tudi EBRD, 20-odstotna lastnica banke, ki je svojo investicijo pogojevala s financiranjem zelenih projektov.

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

Podjetje GEN-I Sonce je skupaj s SID banko in Novo KBM v letu 2017 izdalo zeleno obveznico z zapadlostjo leta 2024. Zelena obveznica ima poleg elementov projektne obveznice s finančnimi zavezami tudi ekološke zaveze. Zelena obveznica je namenjena zbiranju denarnih sredstev za nove ali obstoječe ekološko-trajnostne projekte. Nagrajena je bila s prestižno mednarodno nagrado Green Power Pioneer Award, ki jo podeljuje mednarodna organizacija Climate Bonds Initiative.

Zelena obveznica SID banke je pridobila mnenje mednarodno priznanega podjetja Sustainalytics, ki je v celoti potrdilo njeno skladnost z načeli Green Bond Principles združenja International Capital Market Association. Zeleno obveznico je SID banka namenila financiranju zelenih projektov in modelov krožnega gospodarstva ter tako prispevala k doseganju ciljev trajnostnega razvoja v Republiki Sloveniji.

Banka bo še naprej iskala naložbe za razvoj trajnostnih projektov in zelenih tehnologij ter modelov krožnega gospodarstva.

9 IZJAVA O NEFINANČNEM POSLOVANJU

Uprava Nove KBM d.d. izjavlja, da poročilo o nefinančnem poslovanju vsebuje informacije o okoljskih, socialnih in kadrovskih zadevah, o spoštovanju človekovih pravic ter o zadevah v zvezi z bojem proti korupciji in podkupovanju, v kontekstu in obsegu, potrebnem za razumevanje razvoja, uspešnosti in položaja banke ter učinka njenih dejavnosti. Opisan je poslovni model Skupine Nove KBM in banke, ki temelji na Kodeksu ravnanja (le-ta opredeljuje tveganja s področja korporativne integritete, med katerimi so tudi tveganja za nespoštovanje človekovih pravic ter tveganja za korupcijo in podkupovanje) in Strategiji banke.

Politika Skupine Nove KBM s področja družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja se vpenja v vse politike, strateške in izvedbene dokumente ter druge interne predpise

Nove KBM (Kodeks ravnanja Nove KBM d.d., Politika upravljanja tveganja ugleda, Protikorupcijska politika, Politika skladnosti poslovanja, Politika na področju marketinga in korporativnega komuniciranja, Politika nabave, Politika razvoja zaposlenih idr.).

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

Banka na področju družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja vključuje upravljanje s tveganji, zlasti z obvladovanjem tveganja ugleda, obvladovanjem operativnih tveganj in skladnosti poslovanja. Obseg in področja razkrivanja ključnih nefinančnih kazalnikov uspešnosti, pomembnih za našo dejavnost ter družbeno odgovornost in trajnost poslovanja, temeljijo na skrbnem pregledu, pri katerem smo se oprli na metodologijo standarda GRI.

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

Uprava Nove KBM d.d.

Aytac Aydin,
član uprave

Matej Falatov,
član uprave

Sabina Župec Kranjc,
članica uprave

Jon Locke,
podpredsednik uprave

John Denhof,
predsednik uprave

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

10 GRI KAZALNIKI

KAZALNIK		STRAN V LP 2019	STRAN V TP 2019
ORGANIZACIJSKI PROFIL			
102-1	Ime organizacije	4	
102-2	Dejavnosti	4	
102-3	Sedež banke	4	
102-4	Lokacije dejavnosti banke	7,39,40	
102-5	Lastništvo in pravna oblika	18	
102-6	Trgi, na katerih organizacija izvaja dejavnosti		
102-7	Obseg organizacije	13,14	
102-8	Informacije o zaposlenih in drugih delavcih		11,12,13
STRATEGIJA			
102-14	Nagovor predsednika uprave		5
102-15	Ključni vplivi, tveganja in priložnosti		7
ETIKA IN INTEGRITETA			
102-16	Vrednote, vizija, poslanstvo		6
102-17	Mehanizmi za reševanje etičnih vprašanj		10
UPRAVLJANJE			
102-18	Upravljavska struktura	15,16	
120-19	Prenos pooblastil		6
102-20	Odgovornost na izvršni ravni za trajnostni razvoj (ekonomsko, okoljsko in socialno področje)		5,7
102-21	Posvetovanje z deležniki o ekonomskih, okoljskih in družbenih temah		8,9
102-22	Sestava najvišjega organa upravljanja	15	
102-23	Predsednik najvišjega organa upravljanja	15	
102-29	Prepoznavanje in upravljanje ekonomskih, okoljskih in družbenih vplivov		7
102-30	Učinkovitost procesov upravljanja s tveganji		10
102-31	Pregled ekonomskih, okoljskih in družbenih področij/tem		9
102-32	Vloga najvišjega organa upravljanja pri trajnostnem poročanju		5,7
102-33	Komuniciranje kritičnih pomislekov		8,9
VKLJUČEVANJE DELEŽNIKOV			
102-40	Seznam deležniških skupin		8,9
102-42	Prepoznavanje in izbor deležniških skupin		8
102-43	Pristop k vključevanju deležnikov		8
102-44	Ključne teme in zadržki		9

KAZALNIK		STRAN V LP 2019	STRAN V TP 2019
POROČEVALSKA PRAKSA			
102-47	Seznam bistvenih tem/področij		9
102-50	Poročevalsko obdobje		6
102-51	Datum zadnjega poročila		6
102-52	Cikel poročanja		6
102-53	Kontaktna oseba za vprašanja glede poročila		6,20
102-54	Poročevalski sklici v skladu s standardi GRI		20
102-55	Kazalo vsebine za GRI		20
103-1	Razlaga bistvenih področij/tem		7,9
202-2	Delež najvišjega vodstva iz lokalnega (nacionalnega) okolja	15	
203-2	Pomembni posredni ekonomski vplivi		17
205-1	Dejavnosti s tveganji, povezanimi s korupcijo		10
205-2	Komuniciranje in usposabljanja o politikah in postopkih za boj proti korupciji		10
MATERIALI			
301-1	Materiali		17
ENERGIJA			
302-1	Raba energije		17
ZAPOSLENI			
401-1	Novozaposleni, fluktuacija		12,13
401-2	Standardne ugodnosti za zaposlene za nedoločen čas		12,13
403-1	Varstvo in zdravje zaposlenih		13
404-1	Obseg izobraževanja zaposlenih		12
404-2	Programi izobraževanja		12
404-3	Karierni razvoj		12
406-1	Nediskriminacija		12
LOKALNE SKUPNOSTI			
413-1	Odnos z lokalnimi skupnostmi		15,16
MARKETING IN OZNAČEVANJE			
417-1	Informacije o svojih produktih in storitvah za zaščito interesov strank/kupcev		14

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

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

11 ODGOVORNE OSEBE ZA POROČANJE

Služba skladnosti poslovanja	**Simon Tantegel**, direktor
Sektor za razvoj zaposlenih	**Rok Zupančič**, direktor
Oddelek centralne nabave in obvladovanja stroškov	**Denis Mulalić**, prokurist
Služba za upravljanje zadovoljstva strank	**Yasemin Altinyay**, svetovalka na področju upravljanja zadovoljstva strank
Oddelek digitalnega marketinga	**Tolga Rifat Yurteri**, direktor
Center prodajne podpore	**Branka Vujanovič**, direktorica
Sektor upravljanja fizične in informacijske varnosti	**Božidar Dajčman**, direktor
Sektor korporativnega komuniciranja in strateškega marketinga	**Jure Bračko**, direktor
Oddelek upravljanja operativnega tveganja	**Stojan Hostnik**, direktor

TRAJNOSTNO POROČILO SKUPINE NOVE KBM IN NOVE KBM D.D. 2019

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

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

Vsebinski koncept:
Kreativna komunikacija, Simona Roškar

Fotografije:
Mediaspeed

Maribor, marec 2020