



ESG

POROČILO

Skupine Nove KBM in
Nove KBM d.d. za leto

2021

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	13
5	RAZKRITJA NA PODLAGI PROJEKTNE SKUPINE ZA FINANČNA RAZKRITJA V ZVEZI S PODNEBJEM (TCFD)	16
5.1	UPRAVLJANJE	16
5.2	STRATEGIJA	18
5.3	UPRAVLJANJE TVEGANJ	20
5.3.1	POPIS TVEGANJ IN PROCES OCENJEVANJA	20
5.3.2	KREDITNO TVEGANJE	21
5.3.3	ANALIZA OBČUTLJIVOSTI	21
5.3.4	NALOŽBENA STRATEGIJA	21
5.3.5	OPERATIVNO TVEGANJE IN NABAVNI PROCES	21
5.4	METRIKE IN CILJI	22
6	UPRAVLJANJE OKOLJSKIH VPLIVOV	24
6.1	ENERGETSKA UČINKOVITOST	25
6.2	OGLJIČNI ODTIS	26
6.3	VOZNI PARK IN TRAJNOSTNA MOBILNOST	26
6.4	RAVNANJE Z ODPADKI	27
6.5	PORABA VODE	27
6.6	PORABA PAPIRJA IN BREZPAPIRNO POSLOVANJE	28
6.7	OKOLJU PRIJAZNE BANČNE STORITVE	29
7	UPRAVLJANJE DRUŽBENIH VPLIVOV	30
7.1	ODGOVORNOST DO ZAPOSLENIH	31
7.2	ODGOVORNOST DO STRANK	38
7.3	DIGITALNO BANČNIŠTVO	39
7.4	IZBOLJŠANJE PODPORE STRANKAM V KONTAKTNEM CENTRU – BREZ OBISKA POSLOVALNICE	39
7.5	ROBOTIZACIJA PROCESOV IN UPORABA UMETNE INTELIGENCE	39
7.6	IZBOLJŠANI POSTOPKI REŠEVANJA PRITOŽB IN REKLAMACIJ	40
7.7	ODGOVORNO MARKETINŠKO KOMUNICIRANJE	41
7.8	PROGRAMI ZA RAZVOJ DRUŽBENEGA OKOLJA	41
7.8.1	SPONZORSTVA IN DONACIJE	42
7.8.2	PROGRAMI OZAVEŠČANJA	43
7.9	ODGOVORNO KOMUNICIRANJE Z JAVNOSTMI	45
8	POLITIKE KORPORATIVNEGA UPRAVLJANJA IN SKLADNOST POSLOVANJA	46
8.1	SKLADNOST POSLOVANJA	46
8.2	BOJ PROTI KORUPCIJI IN PODKUPOVANJU	46
8.3	ZAGOTAVLJANJE RAZNOLIKOSTI IN ENAKIH MOŽNOSTI	47
8.3.1	RAZNOLIKOST ČLANOV UPRAVLJALNEGA ORGANA	47
8.3.2	ZNANJE IN IZKUŠNJE UPRAVLJALNEGA ORGANA NA PODROČJU ESG	47
8.4	SPLETNA VARNOST	48
8.5	VARSTVO PODATKOV	49
8.6	SKRBNI PREGLEDI DOBAVITELJEV	49
8.7	PREPREČEVANJE PREVAR	50
8.8	UPRAVLJANJE TVEGANJ	50
8.9	UPRAVLJANJE INCIDENTOV IN KRIZ	51

9	EU TAKSONOMIJA	52
9.1	OBVEZNA RAZKRITJA: POROČANJE V ZVEZI S SPREJEMLJIVOSTJO ZA TAKSONOMIJO ZA BISER TOPCO NA DAN 31. 12. 2021	52
9.2	PROSTOVOLJNA RAZKRITJA: POROČANJE V ZVEZI S SPREJEMLJIVOSTJO ZA TAKSONOMIJO ZA BISER TOPCO NA DAN 31. 12. 2021	55
10	TABELA KAZALNIKOV GRI	58
11	PREGLED POLITIK Z VSEBINAMI ESG	61
12	ODGOVORNE OSEBE ZA POROČANJE	62

100%  To ESG-poročilo je 100% digitalno.

 Tiskaj manj

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

1 NAGOVOR PREDSEDNIKA UPRAVE NOVE KBM¹



Spoštovani,

v Novi KBM se zavedamo vloge, ki jo imamo kot **pomembna sistemska banka v Sloveniji**. Odločeni smo, da bomo še naprej ravnali odgovorno v odnosih z deležniki, pri upravljanju svojih vplivov na okolje ter zagotavljanju najvišjih standardov upravljanja. Tako ravnanje ni le v sozvočju z našimi vrednotami, je tudi dobro za posel. Leta 2021 smo uspešno začeli s celovitim programom ESG, ki se izvaja po vsej Skupini Nove KBM. Z njim izkazujemo zavedanje o vse večjem pomenu širše agende ESG, zlasti izziva **podnebnih sprememb**, za svoje poslovanje in okolje, v katerem poslujemo.

V zvezi s tem smo v zadnjem letu že naredili velike in odločne korake. Hkrati vemo, da je pred nami še zapletena in zahtevna pot. Marca lani smo sprejeli svojo prvo **strategijo ESG** ter v vse strateške stebre svoje poslovne strategije vključili okoljski, socialni in upravljavski vidik. Ustanovili smo tudi **Odbor za podnebne spremembe in trajnost**, ki se kot upravljavski in odločevalski organ osredotoča na uresničevanje sprejete strategije.

V tem poročilu predstavljamo našo **pot preobrazbe na področju ESG** ter našo vizijo, zaveze, dejavnosti in dosežke. Prav tako predstavljamo naš pristop k upravljanju tveganj, povezanih s podnebnimi spremembami, in k prepoznavanju tržnih priložnosti, ki jih področje ESG prinaša. Med ključnimi zavezami iz lanskega leta je, da bo Skupina prilagodila svoj portfelj tako, da bo čim bolj skladen s Pariškim sporazumom ter da bo financiral trajnostno rast in prehod na nizkoogljeno oziroma ogljično nevtravno gospodarstvo. Skupina namerava za leto 2022 določiti zanesljivo podatkovno osnovo glede emisij obsega 3 (naših lastnih in tudi emisij naših strank), ki bodo osnova za opredelitev srednje- in dolgoročnih ciljev. Prav tako bomo nadaljevali s kratko- in srednjeročnimi ukrepi za dodatno zmanjšanje naših emisij obsega 1 in obsega 2 ter tako še nadgradili uspešno izvedene aktivnosti na tem področju v zadnjih letih. V primerjavi z letom 2020 je banka **svoj ogljični odtis zmanjšala za 20 %**.

¹ GRI 102-14

Tudi v prihodnje ostaja naš pomembni cilj nadaljnje znižanje ogljičnega odtisa in ob tem pomagati tudi našim strankam k zniževanju njihovega ogljičnega odtisa. Zato bo v našem poslovnem modelu še naprej velik poudarek na digitalizaciji, brezpapirnem poslovanju ter uvedbi avtomatiziranih procesov, podprtih z uporabnikom prijazno umetno inteligenco.

Kljub izzivom, ki jih je v letu 2021 povzročila še vedno trajajoča pandemija, smo ostali predani tudi socialnemu in upravljavskemu 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 **vključujoče delovno okolje**, ki temelji na **enakosti in raznolikosti**. Skupina je kot **partnerica, pokroviteljica ali donatorka** podprla več kot 40 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 so strokovne institucije prepoznale naša prizadevanja. Inštitut za razvoj družbene odgovornosti nam je že drugo leto zapored podelil **nagrado HORUS** za upravljanje strateške družbene odgovornosti. Banka je že tretjič prejela naslov **Superbrand**, naša **spletna in mobilna banka pa sta bili**, prav tako že tretjič, **razglašeni 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 letošnjem letu Skupina Nove KBM praznuje 160. obletnico. 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 uspešno nadaljevali.

S spoštovanjem,

John Denhof,
predsednik uprave Nove KBM



2 O POROČILU

V **ESG-poročilu Skupine Nove KBM in Nove KBM** svojim deležnikom razkrivamo nefinančne podatke o poslovanju v letu 2021. Skupina Nove KBM izdaja nefinančno poročilo od leta 2017. 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 pričujoče ESG-poročilo za poslovno leto 2021 smo vključili dodatne vidike poročanja o okoljskih, družbenih in upravljavskih vidikih ter predstavitev ESG-strategije Nove KBM, ki smo jo pričeli uresničevati v 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 v Skupini Nove KBM (Summit Leasing Slovenija s 170 zaposlenimi ter Aleja Finance s 14 zaposlenimi). V poročilo so praviloma vključeni podatki za triletno obdobje (od 2019 do 2021), razen kjer se zaradi razpoložljivosti podatkov smiselno uporablja drugačna časovna enota.³

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

- Zakonom o gospodarskih družbah (ZGD-1), 70. c člen,
- taksonomijo EU: Delegirana uredba komisije (EU) 2021/2178 (Razkritja so predstavljena v poglavju 9),
- vodnikom 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 priznava tudi priporočila TCFD delovne skupine za finančna razkritja, povezana s podnebjem. Te informacije in podatke razkrivamo prvič, in sicer 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 upravljalškega vidika. Za dodatne informacije v zvezi s poročilom⁴ nas lahko zainteresirane javnosti kontaktirajo preko elektronskih naslovov pr@nkbm.si in 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

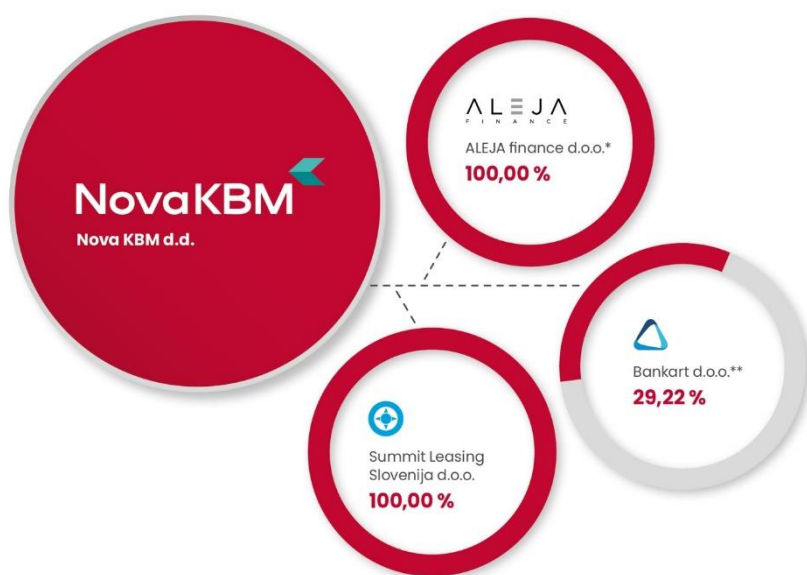
Nova KBM d.d. je sistemsko pomembna in univerzalna banka z več kot 160-letno tradicijo bančništva. V skladu s slovensko zakonodajo je v Skupini uveljavljen dvotirni sistem upravljanja, po katerem odnosi med posameznimi organi temeljijo na medsebojni delitvi pravic in obveznosti. Organi Nove KBM na dan 31. decembra 2021 so uprava (pet članov), nadzorni svet (sedem članov) in skupščina banke. V času izdaje tega poročila ima uprava štiri člane.

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). Maja 2021 je lastnik Skupine z OTP banko podpisal pravno zavezujočo pogodbo o prodaji poslovnega deleža Nove KBM. Zaključek posla je odvisen od pridobitve vseh zahtevanih soglasij pristojnih regulatornih organov, napovedan pa je v drugem oziroma tretjem četrtletju leta 2022.

Ob koncu leta 2021 je imela banka 1.843 strank s področja velikih gospodarskih družb, 5.941 srednje velikih podjetij, 35.257 malih podjetij in 622.202 stranki s področja prebivalstva, medtem ko je imel Summit Leasing Slovenija 99.904 stranke. V Skupini Nove KBM je bil 1801 zaposleni, od tega v Novi KBM 1.631, kar jo umešča med največje zaposlovalce med bankami ter pomembne delodajalce v Sloveniji.



Upravljanje Skupine Nove KBM je podrobneje predstavljeno v letnem poročilu 2021.



Nova KBM je najbolj dostopna banka v Sloveniji. Strankam zagotavljamo celovite finančne storitve prek največje poslovne mreže z več kot 800 bančnimi točkami in z najsodobnejšo, večkrat nagrajeno spletno in digitalno banko.



Podrobnejše informacije o poslovnem modelu Skupine Nove KBM in finančni rezultati so predstavljeni v Letnem poročilu za leto 2021.

Poslanstvo Nove KBM je uspešno delovanje v **petih ključnih stebrih oziroma 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 predstavljeni 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 2021 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 trajnostni razvoj
- 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



V letu 2021 se je Nova KBM pridružila mednarodni pobudi MCFI – Mainstreaming Climate in Financial Institutions.

V okviru tega partnerstva smo sprejeli pet prostovoljnih načel, ki jih upoštevamo pri pripravi ukrepov za obvladovanje podnebnih sprememb:

- ZAVEŽIMO se podnebnim strategijam,
- UPRAVLJAJMO podnebna tveganja,
- SPODBUJAJMO pametne podnebne cilje,
- IZBOLJŠAJMO podnebno uspešnost,
- RAZKRIJMO svoje podnebne ukrepe. Bodimo transparentni in poročajmo.

Več o pobudi MCFI 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. Naš pristop k upravljanju teh področij je skozi leta postajal vse 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.

V letu 2021 smo v banki pričeli s celovito ESG-preobrazbo in implementacijo okoljskih, družbenih in upravljavskih dejavnikov v poslovno strategijo banke.

Sprejeli smo celovito strategijo ESG, ki je upravljavski okvir za vodenje vseh aktivnosti s tega področja. 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. Banka je v okviru svojega izobraževalnega programa v letu 2021 opravila e-usposabljanja za 85 % internih aktov, ki vključujejo teme ESG, in bo tovrstna izobraževanja nadaljevala tudi v 2022.

 *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 11..*

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

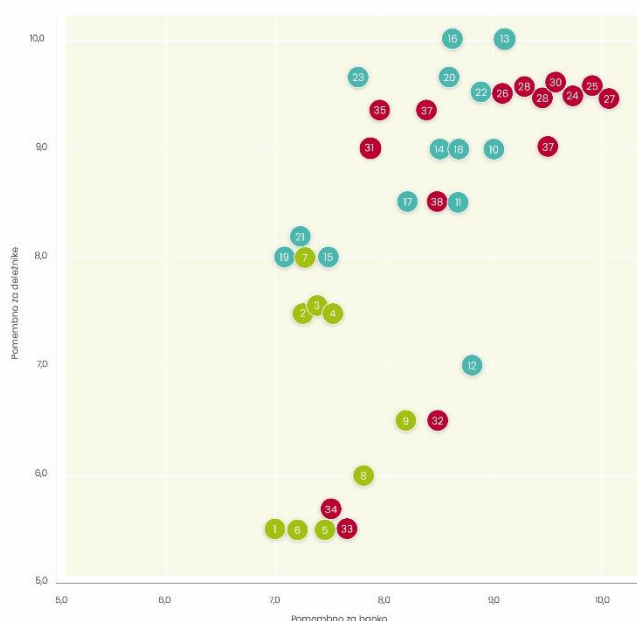
Trajnostni cilji		Vplivi in ustvarjanje dodane vrednosti?	Kazalniki
	3 Zdravje in dobro počutje	✓ Z razvojem sodobnih bančnih storitev se osredotočamo na izboljševanje kakovosti življenja. ✓ Med zaposlenimi promoviramo aktivno ohranjanje fizičnega in duševnega zdravja ter zmanjševanje stresa.	GRI: 403-1, 403-2, 403-6 Podrobnosti so predstavljene v poglavjih: Upravljanje družbenih vplivov
	4 Kakovostno izobraževanje	✓ 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 preko sodelovanja vodstva banke in drugih predstavnikov v izobraževalnih programih.	GRI: 404-1, 413-1 Podrobnosti so predstavljene v poglavjih: Upravljanje družbenih vplivov
	5 Enakopravnost spolov	✓ 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	✓ 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	✓ Ozaveščamo kreditorejmalce in investitorje, da bolje spoznajo svoje potrebe in finančne sposobnosti ter profil tveganosti. ✓ Prizadevamo si omiliti negativne vplive na okolje s trajnostnim upravljanjem porabe energije, naravnih virov in z zmanjševanjem ogljičnega odtisa (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	✓ 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. 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

Opredelili smo bistvena področja, ki so pomembna tako za banko kot naše deležnike ter na katerih dejavno upravljamo vplive poslovanja banke na okolje, širšo družbo in korporativno upravljanje. Bistvene dejavnike ESG smo določili že v letu 2020 na delavnici z vodstvenimi delavci ter na osnovi pregleda rednih raziskav, ki jih izvajamo v banki med različnimi deležniškimi skupinami. Prav tako smo naredili pregled ključnih deležnikov, njihovih glavnih pričakovanj in najpogostejših vrst dialoga z deležniki. V letu 2022 načrtujemo izvedbo širše večdeležniške raziskave ter vključitev njenih rezultatov v matriko bistvenosti.¹¹

Graf 2: Matrika bistvenosti



Legenda:

- OKOLJE**
- 1 ogljčni odtis (izpusti CO₂ v tonah)
 - 2 učinkovitost rabe virov energije (elektrika, voda, gorivo)
 - 3 ravnanje z odpadki
 - 4 raba papirja
 - 5 klimatske spremembe in okoljski vpliv finančnih storitev
 - 6 odpadna računalniška oprema
 - 7 trajnostna mobilnost
 - 8 odgovorno investiranje (v VP)
 - 9 zeleno financiranje (kredit, obveznice)

- SOCIALNI VIDIKI**
- 10 digitalizacija bančnih storitev
 - 11 odgovorno kreditiranje
 - 12 zadovoljstvo in zavzetost strank
 - 13 zadovoljstvo in zavzetost zaposlenih
 - 14 organizacijska kultura
 - 15 finančno opismenjevanje
 - 16 zdravje in varnost pri delu
 - 17 ravnovesje poklicnega in zasebnega življenja
 - 18 transparentnost v ponudbi storitev in produktov
 - 19 dostop do financiranja za 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 kapitalska ustreznost

¹⁰ GRI 102-42, GRI 102-47

¹¹ GRI 102-21

Strateški deležniki ¹²	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 Osebni razgovori
DELNIČAR	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 preko sodobnih digitalnih medijev) Letni pregledi poslovanja Poročila o poslovanju Spletna stran
STRANKE	Odlična uporabniška izkušnja Dostop do varnih bančnih storitev za vse Zaupnost poslovnega odnosa Pomoč pri razumevanju produktov in finančno opismenjevanje	Sestanki s strankami in obiski poslovnih strank na njihovem sedežu Individualni pogovori strank z osebjem in predstavniki banke Spletna stran Kontaktni center Družbena omrežja banke Ankete, fokusne skupine Raziskava zadovoljstva s produkti in storitvami Strokovna srečanja in dogodki za mreženje
DOBAVITELJI	Korektno poslovno sodelovanje	Razgovori in sestanki Standardni načini komuniciranja v nabavnem postopku in pogajanjih Spletna stran
STROKOVNE JAVNOSTI	Sodelovanje in podpora banke pri ključnih temah in razvoju na bistvenih strokovnih področjih	Spletna stran Družbena omrežja banke Okrogle mize Strokovne konference in delavnice Letno poročilo Trajnostno poročilo
MEDIJI	Verodostojnost informacij o banki Odprta in transparentna komunikacija	Sporočila za javnost Novinarske konference, 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 Donacije Trajnostno 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.¹³

4.2.1 OBVLADOVANJE PANDEMIJE COVIDA-19¹⁴

Ena bistvenih tem v letu 2021 je bilo obvladovanje še vedno trajajoče pandemije COVIDA-19. Zahvaljujoč predanosti zaposlenih v celotni Skupini Nove KBM, odličnemu kriznemu upravljanju in obsežnim preteklim vlaganjem v digitalno preobrazbo poslovanja smo lahko v Skupini hitro in učinkovito upravljali pandemska tveganja.

V Novi KBM je še naprej deloval krizni odbor, ki se je redno sestajal in skrbel za uvajanje internih pravil, protokolov, implementacijo preventivnih ukrepov ter njihovo komuniciranje. Aktivnosti so se usklajeno izvajale v vseh družbah Skupine Nove KBM. Zaposleni v banki so se ves čas zaostrenih razmer zavedali pomembnosti uvedenih ukrepov proti širjenju nalezljive bolezni COVID-19 in so jih spoštovali.

Bančne poslovalnice so ostale odprte, z nekaj izjemami, prav tako so bile ključne bančne poti dostopne strankam in so delovale skladno z zastavljenimi cilji. V letu 2020, ko se je pandemija pričela, je banka omogočila svojim strankam sklenitev zakonodajnih in bilateralnih moratorijev ter tako podprla njihovo poslovanje. Velika večina zakonodajnih in dvostranskih moratorijev je potekla konec leta 2021, kreditorejmalci pa so lahko brez večjih težav poravnali svoje obveznosti.

Banka je ostala dober finančni partner gospodarstvu in širši skupnosti. V času pandemije smo s svojimi storitvami podprli številna podjetja in prebivalstvo pri premagovanju zaostrenih razmer.



Banka je izvedla tudi številna sponzorstva, donacije in programe ozaveščanja, ki jih podrobneje predstavljamo v poglavju 7.8.

¹² GRI 102-40

¹³ GRI 102-42, GRI 102-47

¹⁴ GRI 102-42

Ukrepi v epidemiji	Z	S	Aktivnost/ukrep/izboljšava
Zaščitni in preventivni ukrepi: higiena rok, uporaba zaščitnih mask, socialna distanca, prezračevanje, zaščitne pregrade v poslovalnicah, razkuževanje vozil in prostorov, izpolnjevanje pogoja PCT in samotestiranje	x	x	Upoštevali smo zdravstvena in varnostna navodila ter ukrepe pristojnih institucij.
Zaupni protokol ob primeru suma na okužbo s koronavirusom	x		Nadaljevali smo z zagotavljanjem zaupnosti pri protokolu za obveščanje o okužbah.
Skrb za zaposlene s kroničnimi obolenji, obveščanje in zagotavljanje organizacije dela zanje	x		Zaposlenim s kroničnimi obolenji smo zagotavljali prilagojen način dela.
Izvedba cepljenja proti COVIDU-19 v organizaciji banke	x		Za zaposlene smo organizirali prostovoljna cepljenja v prostorih banke.
Spodbujanje dela od doma in nadgradnja informacijske podpore	x		Delo na daljavo je opravljalo 54 % zaposlenih. Sestanki so potekali v hibridnih oblikah preko varnih platform, prav tako organizacija dogodkov, izobraževanja in teambuildingi.
Varno delo od doma	x		Skupaj s pooblaščen osebno za področje varnosti je banka preverjala pogoje za varno delo od doma ter pripravila nasvete za urejanje domačih delovnih mest.
Ozaveščanje in izobraževanje zaposlenih in strank o spletni varnosti	x	x	V času večje uporabe digitalnih storitev in številčnejših spletnih prevar smo intenzivno ozaveščali in izobraževali zaposlene ter stranke.
Izobraževanja o spodbujanju ravnovesja med službenim in zasebnim življenjem	x		Za zaposlene smo pripravili knjižico nasvetov in organizirali on-line delavnice.
Kredit Smart Business zNova, ki ga je mogoče skleniti brez obiska poslovalnice		x	Kot odgovor na omejitvene ukrepe smo razširili svoj portfelj bančnih storitev in vanj vključili kredit Smart Business zNova, ki omogoča sklepanje kredita brez obiska poslovalnice.
Varnostni operativni center	x	x	Banka je kot dogovor na vse številčnejše grožnje spletne varnosti vzpostavila rešitev, ki temelji na varnosti in odpornosti na kibernetске grožnje.
Učinkovito komuniciranje in grajenje odnosov z zaposlenimi	x		Banka je z zaposlenimi še naprej intenzivno in hitro komunicirala o vseh spremembah v poslovanju banke zaradi pandemije. S ciljem spodbujanja pozitivne organizacijske klime smo redno izdajali e-novice ter zaposlene spodbujali k rednim virtualnim skupinskim srečanjem in druženjem prek digitalnih kanalov. Te dejavnosti so podrobno opisane v poglavju 7.1.

***Učinkovito komuniciranje in grajenje odnosov
s strankami,
spodbujanje uporabe digitalnih poti***

x

Nadaljevali smo s spodbujanjem uporabe digitalnih kanalov. Naše stranke so intenzivneje začele prehajati na uporabo bankomatov, telefonskega bančništva in spletnega bančništva.

Banka je razširila sklepanje poslov na 5 vrst bančnih produktov ter 15 servisnih storitev brez obiska poslovalnice.

Spletni klepetalnik po imenu Niko s pomočjo umetne inteligence omogoča novo interakcijo s strankami in odgovarja na vprašanja o več kot 400 temah in na nestrukturirana vprašanja strank.

Legenda: Z – zaposleni, S – stranke

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

Skupina Nove KBM šteje priporočila **Projektne skupine za finančna razkritja v zvezi s podnebjem (TCFD)**¹⁵ in **Vodnik o podnebnih in okoljskih tveganjih ECB** za pomembna okvira za upravljanje podnebnih tveganj ter pregledno poročanje o teh vprašanjih. 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 ocenjevanju 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 Skupini ustanovili **Odbor za podnebne spremembe in trajnost**. Gre za delegiran odbor¹⁶ uprave Skupine in 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.

Ob sprejetju Poslovnika Odbora za podnebne spremembe in trajnost je uprava Skupine 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.

Nadzoruje delo notranjih delovnih skupin, ustanovljenih v vseh poslovnih in nadzornih funkcijah Skupine, ter pregleduje in sprejema poročila o dejavnostih zadevnih organizacijskih enot, vključenih v realizacijo strategije.

¹⁵ 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 vlagateljem, posojilodajalcem in zavarovalnim podpisovalcem glede tveganj, povezanih s podnebjem.

¹⁶ GRI 102-19

Poleg tega pregleduje in potrjuje letna ESG-poročila banke¹⁷. 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 izvajanje strategije ESG v Skupini Nove KBM. Vsi člani odbora si prizadevajo za dvig ozaveščenosti in zavedanja o ESG med zaposlenimi.

Pregled odgovornosti¹⁸ 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	Upravlja tveganja v zvezi s podnebjem in okoljska tveganja ter jih upošteva pri odobranju in spremljavi kreditov.
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.

Drugi člani odbora so direktorji in svetovalci uprave, odgovorni za področja, najbolj povezana z ESG¹⁹

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	Upoštevanje tveganj v zvezi s podnebjem in okoljskih tveganj pri postopku upravljanja portfelja kreditnega tveganja.
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.

¹⁷ GRI 102-32

¹⁸ GRI 102-20

¹⁹ GRI 102-30

Člani odbora imajo glasovalne pravice. Vsi člani odbora so odgovorni za spodbujanje ESG-agende znotraj funkcionalnih organizacijskih enot in med njimi. 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 pooblaščenko za poslovno etiko in integriteto iz Službe skladnosti poslovanja, ki je odgovorna za ESG-zadeve.

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 strategijo ESG. Njen namen je zagotoviti vključitev okoljskih, družbenih in upravljaljskih 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 nevtravno 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 nevtravno 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 donatorka** 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.



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.

Leta 2020 je banka opredelila okoljska, socialna in upravljalvska tveganja (tveganja ESG) kot pomembna za prihodnje poslovanje. Ocena tveganj ESG je stalen proces, zato bo banka dejavnike tveganj ESG opredeljevala še naprej ter jih vključevala v obstoječe vrste tveganj, in ne v ločeno vrsto tveganj ESG. V letu 2021 je banka začela z aktivnim vključevanjem teh dejavnikov v proces upravljanja in obvladovanja tveganj, ki se bo nadaljeval v celotnem letu 2022. Akutna fizična tveganja (kot so poplave, potresi, požari, ekstremno vreme in okoljske katastrofe) in tveganja prehoda (tj. spremembe politike zaradi doseganja cilja ničelnih emisij) so bila v tem obdobju opredeljena kot ključni dejavniki tveganja za Skupino. Skupina bo ostala usmerjena v uvajanje ESG v interne procese za izpolnjevanje regulativnih zahtev na področju ESG in razpoložljivost podatkov.

Skupina stalno spremlja ključna tveganja ESG ter ocenjuje njihov vpliv na različna poslovna področja in področja tveganj. 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 upravljalvskih tveganj.

5.3.1 POPIS TVEGANJ IN PROCES OCENJEVANJA

V letu 2020 je banka okoljska, socialna in upravljalvska tveganja vključila v popis tveganj Skupine, v letu 2021 pa so bile s pregledom groženj in kontrol v procesu ocenjevanja profila tveganj za leto 2021 ocenjene naslednje vrste tveganj, povezane z ESG:

- podvrste kreditnih tveganj: tveganje neizpolnitve obveznosti, tveganje kreditne koncentracije, državno tveganje, tveganje projektnega financiranja,
- tržna tveganja: tveganje kreditnega razmika,
- podvrste operativnih tveganj: operativno tveganje, tveganje zunanjega izvajanja, tveganje ugleda, tveganje človeških virov,
- tveganje financiranja/likvidnostno tveganje,
- poslovno/strateško tveganje, tveganje dobičkonosnosti in tveganje kapitala.

Začetni rezultati te ocene kažejo, da ocenjevalci prepoznavajo, da je inherentno tveganje nižje, kot ga prepoznavajo ali predvideva funkcija upravljanja tveganj. Banka bo nadaljevala zbiranje podatkov in informacij o teh tveganjih, da se bodo tveganja, povezana z dejavniki ESG, bolje odražala v teh ocenah.

Banka je v letu 2021 posodobila okvir upravljanja tveganj ter je med cilje dodala vključevanje tveganj ESG, zlasti okoljskih in podnebnih tveganj, v procese upravljanja in obvladovanja tveganj.

5.3.2 KREDITNO TVEGANJE

Banka je v letu 2021 posodobila kreditni proces z vključitvijo ocene tveganj ESG svojih komitentov. Podrobno je opredelila postopke odobrevanja naložb komitentom, tako z vidika pridobivanja podatkov in njihovega analiziranja kot tudi z vidika nadaljnje obravnave komitentov oziroma določitve pristojnosti odločanja, in sicer v odvisnosti od ocenjenega tveganja ESG. Trenutno se ta ocena izvaja le za komitente s področja poslovanja z gospodarskimi družbami.

Banka skrbno spremlja tveganja ESG svojih komitentov z zbiranjem podatkov iz javno razpoložljivih virov (vključno z javnimi razkritji/poročili kreditorejmalcev o ESG in sektorskimi ocenami), od zunanjih ponudnikov podatkov o ESG, nacionalnih in mednarodnih agencij in ministrstev ter z zbiranjem podatkov neposredno od strank (na podlagi vprašalnika, ki ga banka pripravi za kreditorejmalce). Banka na podlagi ocenjenega tveganja ESG komitente oziroma dejavnosti razvršča v skupine z nizkim, srednjim in visokim tveganjem ESG. Nadalje je banka določila tudi dejavnosti, ki jih z vidika tveganj ESG ne financira (t. i. izločitvene dejavnosti). Praviloma se naložbe odobravajo komitentom z nizkim in srednjim tveganjem ESG, medtem ko se naložbe komitentom z ocenjenim visokim tveganjem ESG odobravajo v omejenem obsegu oziroma se v primeru komitentov v izločenih dejavnostih odobravajo le izjemoma.

Skupina je pričela z več dejavnostmi v smeri prepoznavanja širšega nabora tveganj ESG, 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 izdela oceno energetske učinkovitosti.

5.3.3 ANALIZA OBČUTLJIVOSTI

Ker ni ustreznih podatkov za vključitev podnebnih in okoljskih tveganj v celotno interno obremenitveno testiranje poleg procesa poslovnega načrtovanja, je banka izvedla analizo občutljivosti svoje izpostavljenosti oglično intenzivnim panogam z vidika vpliva povečanja verjetnosti neplačila na oslabitve in kapital (vključno s kapitalsko zahtevo v okviru 2. stebra).

5.3.4 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.

5.3.5 OPERATIVNO TVEGANJE IN NABAVNI PROCES

Nova KBM je v letu 2021 nadaljevala nadgradnjo procesa upravljanja dogodkov operativnega tveganja, vključno z nadgradnjo poročevalskega sistema in procesa upravljanja zunanjega izvajanja, vključitvijo tveganj, povezanih z dejavniki ESG, v nabavni proces, s pregledovanjem kakovosti podatkov o dogodkih, z nadgradnjo poročil in avtomatizacijo procesov upravljanja operativnega tveganja, z nadgradnjo in razvojem metodologij ocenjevanja operativnega tveganja, z nadgradnjo registra operativnega tveganja, v katerega je 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), z nadgradnjo nagnjenosti k prevzemanju operativnega tveganja, z izvajanjem izobraževanj o operativnem tveganju in zunanjem izvajanju ter z izvajanjem dejavnosti za zviševanje kulture upravljanja tveganj. Nova KBM posebno pozornost namenja tudi upravljanju zavarovalniških zahtevkov. Skupina se bo na podlagi pristopa strategije ESG osredotočala na akutna in kronična fizična tveganja v okviru operativnega upravljanja. Banka je interno oblikovala vprašalnik ESG za ocenjevanje tveganj, povezanih z dejavniki ESG, ki izhajajo iz prodajalcev. Uporaba vprašalnika

ESG je od začetka leta 2022 obvezna v vseh procesih zunanjega izvajanja in v nabavnih procesih, ki presegajo vrednost 10.000 EUR.

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 bodo 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 kreditorejmalce, 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.

V letu 2021 je banka za leto 2022 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.

Steber	Ključni cilji
 Okoljski vidiki	1. Znižati lastne emisije toplogrednih plinov (obseg 1 in 2) za vsaj 7 % glede na leto 2021. 2. Vzpostaviti podatkovno osnovo glede emisij obsega 3 naših strank (skupaj s podporno metodologijo), ki bo okvir za določanje ciljev in omejitev za prihodnje računovodsko obdobje. 3. V letu 2022 zamenjati vsaj 20 % voznega parka z električnimi vozili. 4. Pokriti 100 % energetske potrebe z elektriko, pridobljeno iz obnovljivih virov. 5. Ovrednotiti vsaj 30 % izpostavljenosti banke (z izjemo prebivalstva, mikro podjetij) na osnovi kriterijev ESG. 6. Vsaj 80 % novih in srednjeročnih kreditov ovrednotenih na osnovi kriterijev ESG. 7. Uvesti zelene kredite za prebivalstvo in gospodarske družbe.
 Družbeni vidiki	8. Uvesti politiko raznolikosti in vključevanja. 9. Doseči, da usposabljanje o ESG zaključi več kot 80 % zaposlenih. 10. Obdržati in izboljšati stopnjo NPS (Net Promotor Score). 11. Obdržati in izboljšati stopnji E-NPS in VOE (Voice of Employees).
 Korporativno upravljanje	12. Pri vseh (100 %) dobaviteljih z novimi pogodbami nad 10.000 evrov izvesti pregled izpolnjevanja kriterijev ESG. 13. Cilje ESG vključiti v kriterije ocenjevanja uspešnosti vodstvenih in vodenih delavcev. 14. Posodobiti interne politike in druge dokumente, da bodo vključevali cilje ESG. 15. Izpolnjevati vse regulatorne zahteve glede razkritij ESG.

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, v 2021 pa smo vzpostavili okvire tudi za merjenje emisij obsega 3,
- onesnaževanje zraka in vode,
- energetska učinkovitost,
- ravnanje z odpadki,
- upravljanje z vodo,
- biotsko raznovrstnost in krčenje gozdov (dejavnosti izvajamo v letu 2022).

KPI	2019	2020	Delta (%) 2020/2019	2021	Delta (%) 2021/2020
Ogljični odtis (CO ₂) v metričnih tonah (obseg 1 in 2) na zaposlenega	2,454 (= 2,954.620/1,204)	1,923 (= 3,660,290/1,903)	-21,6 %	1,796 (2,929.000/1,631)	-6,61 %
Poraba energije (v kWh) na zaposlenega	8.081 (= 9,730,000/1,204)	8.469,25 (=16,117,000/1,903)	+4,8 %	7,639.46 (12,459,963/1,631)	-22,69 %
Poraba vode na zaposlenega (v m ³)	16,87 (= 20,318/1,204)	9,78 (= 18,615/1,903)	-42 %	7,86 (= 12,492/1,631)	-32,89 %
Stroški upravljanja odpadkov na zaposlenega (v m ³)	55,35 (= 66,523/1,204)	81,98 (= 155,999/1,903)	+148 %	56,40 (91,722/1,631)	-31,40 %
Poraba papirja na zaposlenega* (v kg)	25,46	14,34	-56,32 %	10,23	-28,76 %
Poraba goriva v voznem parku na zaposlenega (v litrih)	88,70 (= 106,800/1,204)	41,51 (= 79,000/1,903)	-46,8 %	52,96 (86,386/1,631)	+27,58 %

* 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) ²⁰	2019	2020*	2021
Poraba energije (v kWh)	9.730.000	16.117.000	12.459.963
Poraba energije na zaposlenega (v €)	8.081	8.469	7.639

Upoštevano je število zaposlenih na dan 31. 12.

* Podatki za 2020 so višji kot v preteklem letu, saj se je v tem letu Novi KBM pridružila Abanka (zaključek operativne združitve 1. 1. 2021).

Poraba energije se je znižala za 22,69 %, kar je rezultat racionalizacije poslovnih prostorov in ukrepov za zmanjševanje energetskih izgub ter varčne rabe energije.

V letu 2021 smo izvedli dodatna vlaganja 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.
- Površino poslovnih stavb smo znižali za 55,7 % (s prvotnih 82.550 m² v letu 2020 na 36.550 m² v letu 2021).
- 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.

V letu 2022 načrtujemo povečanje energetske učinkovitosti v enem od naših večjih poslovnih prostorov (RCA Tezno), tako da bomo uvedli sistem učinkovite rabe energije za potrebe ogrevanja in hlajenja, zamenjali žaluzije ter večji del obstoječe razsvetljave zamenjali z energetsko varčnejšimi LED-lučmi.

Banka je porabila 1.870.758 kWh elektrike, pridobljene iz obnovljivih virov, kar predstavlja 31 % celotne porabe električne energije. Od januarja 2022 banka na osnovi sklenjene pogodbe dobavlja 100 % elektrike iz obnovljivih virov energije.

²⁰ GRI 302-1

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 2021 smo vzpostavili postopke in splošen okvir za merjenje posrednih emisij, ki nastajajo z vožnjami na delo, uporabo službenih avtomobilov in ostalih emisij obsega 3.

Skupni ogljični odtis na ravni banke se je znižal za 20 %, glede na zaposlenega pa za 6,61 %.

Ogljični odtis (v milijonih ton CO ₂)	2019	2020*	2021
Ogljični odtis – neposredne emisije CO ₂ ²¹ (obseg 1)	1.251	1.707	1.285
Ogljični odtis – posredne emisije CO ₂ ²² (obseg 2)	1.704	1.954	1.645
Skupni ogljični odtis ²³ (sprememba v %)	2.955	3.660 (+24%)	2.929 (-20%)
Ogljični odtis na zaposlenega (sprememba v %)	2,450	1,923 (-21,6%)	1,800 (-6,61%)

Upoštevano je število zaposlenih na dan 31. 12.

* Podatki za 2020 so višji kot v preteklem letu, saj se je v tem letu Novi KBM pridružila Abanka (zaključek operativne združitve 1. 1. 2021).



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

Banka je v letu 2021 nadaljevala s procesom optimizacije voznega parka. Do konca leta 2021 se je število vozil v voznem parku znižalo za 23,4 % (s 94 na 72). V letu 2021 se je poraba goriva povišala z 79.000 litrov, porabljenih v letu 2020, na 86.400 litrov.

Naš cilj je postopoma zamenjati obstoječa vozila za električna, ob tem pa nadaljevati spodbujanje trajnostne mobilnosti pri zaposlenih, kot so car-sharing, uporaba javnega prometa in alternativnih okolju prijaznih vozil.

Banka ima v nekaterih poslovnih stavbah kolesa, ki so na razpolago zaposlenim za krajše mestne razdalje. O prednostnih trajnostne mobilnosti in kolesarjenja ozavešča tako zaposlene kot stranke.

²¹ GRI 305-1

²² GRI 305-2

²³ GRI 305-5



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

Poraba goriva voznega parka	2019	2020*	2021
Poraba goriva (v litrih)	106.800	79.000	86.386

Upoštevano je število zaposlenih na dan 31. 12.

* Podatek za leto 2020 je nižji kot v preteklem letu zaradi zaostrenih razmer in omejitev v času pandemije COVIDA-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 zapolnjenost, 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 2021 v primerjavi z letom poprej znižali za 41,2 %.

Stroški upravljanja z odpadki ²⁴	2019	2020*	2021
Stroški ravnanja z odpadki (v €)	66.523	155.999	91.722
Stroški ravnanja z odpadki/zaposlenega (v €)	129,56	81,98	56,24

Upoštevano je število zaposlenih na dan 31. 12.

* Podatki za 2020 so višji kot v preteklem letu, saj se je v tem letu Novi KBM pridružila Abanka (zaključek operativne združitve 1. 1. 2021).

6.5 PORABA VODE

Nova KBM je imetnica certifikata voda iz pipe. Zaposlene o prednostih izbire vode iz pipe ozaveščamo v okviru internega programa Pijmo vodo iz pipe.



Vsi zaposleni v Novi KBM so v 2021 prejeli stekleničke za vodo. Kjerkoli je mogoče, k pitju vode iz pipe spodbujamo tudi partnerje in druge deležnike. Tako širimo zavedanje, da je pitje pitne vode iz pipe bolj zdravo in okolju prijaznejše kot poseganje po predpakirani vodi ter vodi do zmanjševanja plastične embalaže in manjšega ogljičnega odtisa. Naš cilj je tudi, da se pri vsakodnevnem delu in organizaciji bančnih dogodkov voda uporablja gospodarno in brez plastične embalaže.

²⁴ GRI 306-3

Poraba vode	2019	2020	2021
Poraba vode (v m ³) ²⁵	20.318	18.615	12.492
Poraba vode/zaposlenega (v m ³)	16,87	9,78	7,66

Upoštevano je število zaposlenih na dan 31. 12.

Poraba vode se je v 2021 zmanjšala za ca. 6000 litrov oziroma **za 32,89 %**, kar je rezultat naših prizadevanj, istočasno pa posledica dejstva, da je bilo zaradi epidemije v poslovnih prostorih prisotnih manj zaposlenih.

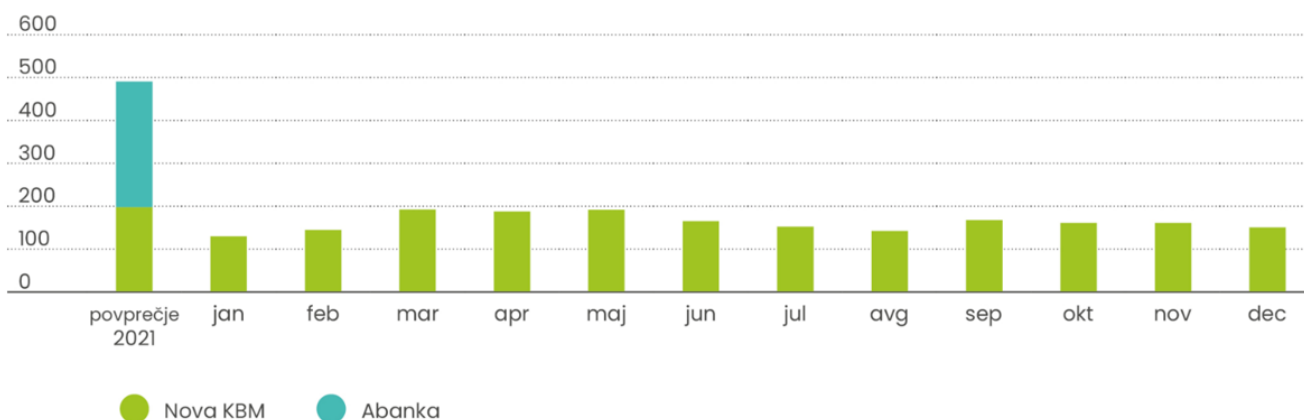
6.6 PORABA PAPIRJA²⁶ IN BREZPAPIRNO POSLOVANJE

Banka zadnja tri leta pospešeno znižuje porabo papirja preko programa Brezpapirne poslovalnice, interne akcije Tiskaj manj – Klik za okolje in z drugimi ukrepi.



V primerjavi z letom 2019, ko je uvedla nov osrednji sistem in pričela z digitalno transformacijo, ki je omogočila brezpapirno poslovanje, je obseg tiskanja znižala za 52,3 odstotka (s 6,5 na 3,4 milijona strani na leto). Z ozaveščanjem zaposlenih in strank o koristih brezpapirnega poslovanja je banka uspela zmanjšati obseg tiskanja s 490 tisoč listov povprečno mesečno v letu 2020 na 161 tisoč v letu 2021 oz. za okrog 70 %.

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



Z uvajanjem brezpapirnega poslovanja bo banka nadaljevala tudi v letu 2022, predvsem z aktivnostmi za širši obseg dostave poslovne dokumentacije v elektronsko banko.

Banka je z digitalizacijo in uvajanjem kulture brezpapirnega poslovanja znižala porabo papirja za 13,9 tone v primerjavi z 2019 ter tako pri življenju ohranila 335 dreves.

²⁵ GRI 303-5

²⁶ GRI 301-1

6.7 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 energetske učinkovite in povzročajo manj oz. minimalne emisije.

Obstoječi okolju prijazni izdelki, storitve in postopki so:

- digitalno odpiranje računa,
- spletni najem oz. naročilo: potrošniško posojilo, debetna in predplačniška kartica, Paket Komplet,
- 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,
- nov postopek odpiranja računa v poslovalnici, ki promovira samo digitalno možnost (TRR & spletna banka, Osebni Plus račun),
- nastavek POS-a, da ne tiska kopij za stranko, razen kjer je to zahtevano,
- 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, kar bo prispevalo k nadaljnjemu zmanjšanju porabe plastike,
- zelena potrošniška in stanovanjska posojila,
- namenska posojila za hibridne ali električne avtomobile ter sončne elektrarne.

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	2019	2020	Delta (%) 2019/2020	2021	Delta (%) 2020/2021
Stopnja zavzetosti zaposlenih	+8 točk	+5 točk	+5 točk	+3 točke	+3 točke
Stopnja zadovoljstva zaposlenih	+9 točk	+6 točk	+6 točk	+3 točke	+3 točke
E-NPS		+35		+50	+ 15 točk
Ure izobraževanj /zaposlenega* ²⁷	54 ur	39 ur	-27,9 %	41 ur	+5,13 %
Število različnih spletnih izobraževanj	15	37 (146 %)	+146 %	42	+13 %
Prostovoljna fluktuacija	4,5 %	3,6 %	-0,9 %	5,6 %	+2 %
Stopnja absentizma	5,3 %	4,7 %	-0,6 %	4,8 %	+0,1 %
Število izgubljenih dni zaradi poškodb	123	39	-68,29 %	271	694 %
Stopnja zadovoljstva strank	+7 točk	+9 točk	+9 točk	-3 točke	- 3 točke
Aktivne reklamacije		-30 %	-30 %	- 53,9 %	- 53,9 %

* **Povprečno število ur na zaposlenega:** Upad števila ur izobraževanj v letih 2020 in 2021 je posledica ukrepov med pandemijo COVIDA-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.

²⁷ GRI 404-1

7.1 ODGOVORNOST DO ZAPOSLENIH²⁸

Banka pri uresničevanju strategije ESG in standardov dela posveča posebno pozornost skrbi za razvoj pozitivne organizacijske kulture in delovanje zaposlenih v skladu z vrednotami banke, zaposlovanju in napredovanju po načelu usposobljenosti (meritokracija), zagotavljanju kakovostnega delovnega okolja, enakih možnosti in nediskriminacije.

Upravljanje človeških virov – vizija, poslanstvo in ključna področja

Vizija	• Prizadevati si za večjo zavzetost zaposlenih, izboljšanje organizacijske kulture ter s tem prispevati k doseganju odličnosti Skupine Nove KBM.
Poslanstvo	• 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 prakse upravljanja talentov, procesov, sistemov in informacij, ki prispevajo k zadovoljstvu zaposlenih in organizacijski kulturi ter zagotavljajo, da ima banka na pravem mestu ob pravem času in ob ustreznih stroških.
Ključna področja	• 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.

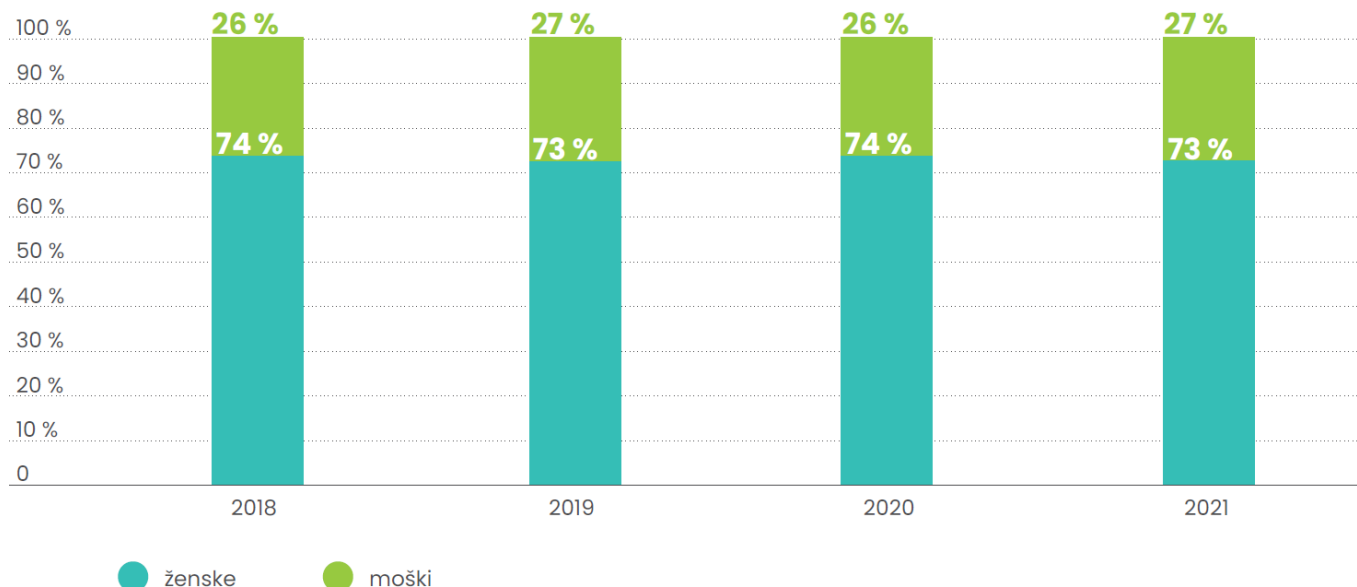
V okviru uresničevanja svoje vizije in poslanstva bo banka leta 2022 začela izvajati celovito strategijo na področju upravljanja človeških virov (People Strategy), ki bo natančneje opredelila strateška področja, ključne priložnosti in tveganja ter kriterije za merjenje napredka.

V banki podpiramo osebnostni in strokovni razvoj zaposlenih, zdravje in varnost na delovnem mestu. Spodbujamo medsebojne odnose, timsko delo in sodelovanje, 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.

²⁸ GRI 102-8

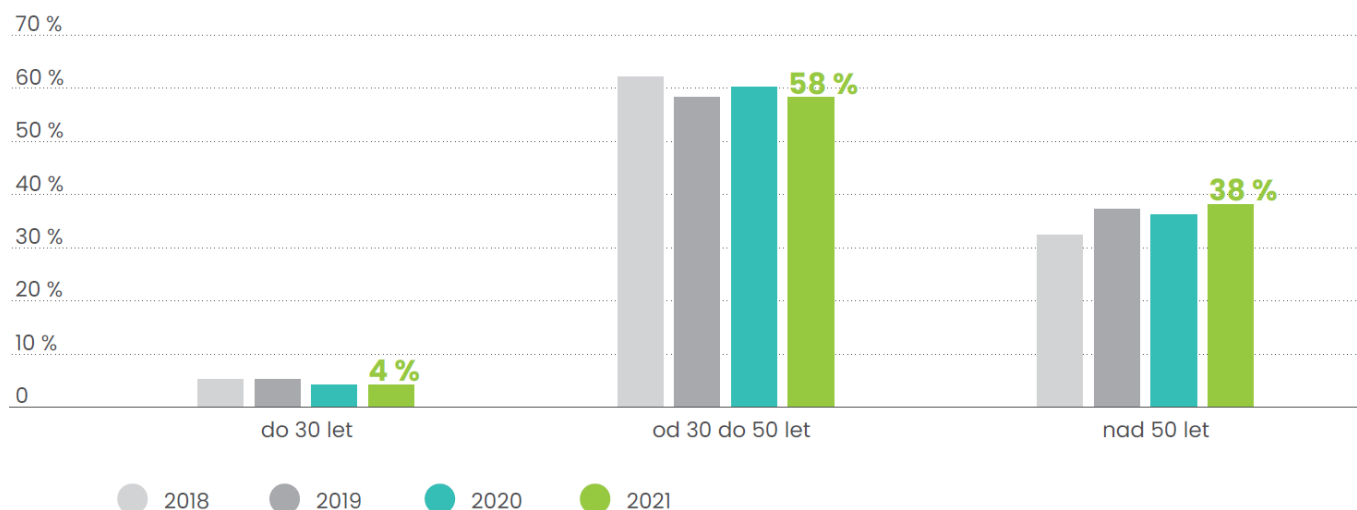
Struktura zaposlenih po spolu

Konec leta 2021 je bilo v banki 1.631 zaposlenih, od tega 73 % žensk, kar je za 1 odstotno točko manj kot leta 2020, in 27 % moških, kar je za 1 odstotno točko več kot leta 2020. Med direktorji nivoja B-1 je bilo 41 % žensk in 59 % moških. V banki je za določen čas zaposlenih 35 ljudi, ti predstavljajo 2,14 % vseh zaposlenih.



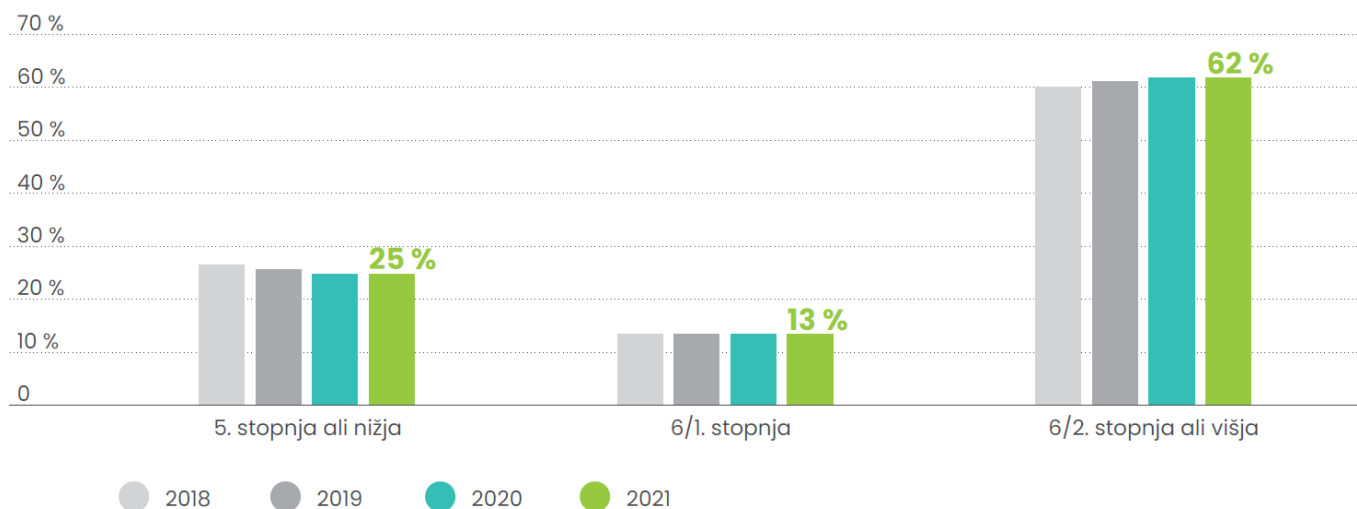
Struktura zaposlenih po starostnih skupinah

Povprečna starost zaposlenih ob koncu leta 2021 je bila 46,2 leta, kar je za 0,3 leta več kot konec leta 2020. V starostni skupini do 30 let je bilo 4 % zaposlenih, kar je enako kot leta 2020, v starostni skupini od 30 do 50 let je bilo 58 % zaposlenih, kar je za 2 odstotni točki manj kot preteklo leto, starejših od 50 let pa je bilo 38 % zaposlenih, kar je za 2 odstotni točki več kot leta 2020.



Pregled izobrazbene strukture zaposlenih

V Novi KBM je imelo 25 % zaposlenih konec leta 2021 5. stopnjo izobrazbe ali nižjo, 13 % zaposlenih 6/1. stopnjo izobrazbe, 31 % zaposlenih 6/2. stopnjo ter 31 % zaposlenih 7. stopnjo izobrazbe ali višjo. V primerjavi z letom 2020 je delež zaposlenih s 5. stopnjo izobrazbe ali nižjo, delež zaposlenih s 6/1. stopnjo ter delež zaposlenih s 6/2. stopnjo izobrazbe ali višjo ostal enak.



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 2021 smo izvedli dve raziskavi, pri čemer rezultati zadnje raziskave s konca leta 2021, ki je bila izvedena na ravni Skupine Nove KBM, kažejo na dvig stopnje zavzetosti za 3 odstotne točke ter dvig stopnje zadovoljstva zaposlenih prav tako za 3 odstotne točke v primerjavi z rezultati raziskave s konca leta 2020. Slednje je odraz uspešnega izvajanja aktivnosti v okviru iniciativ za spodbujanje skupne kulture in dvig zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih.

V letu 2021 se je nadaljeval pozitiven trend izmerjenega zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih, ki se je v primerjavi z letom poprej povišalo za 3 odstotne točke. V primerjavi s podjetji, ki sodelujejo v tej raziskavi in uporabljajo enako metodologijo, je rezultat Skupine Nove KBM za 4 % nad slovenskim povprečjem. Tudi v prihodnje bomo izvajali ukrepe in dejavnosti za nadaljno rast zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih.

Uvedba nadenarnega nagrajevanja

Ena izmed pomembnih novosti leta 2021 je bila uvedba nadenarnega nagrajevanja, ki 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)

Naslednja pomembna novost leta 2021 je bila prenova procesa novih zaposlitev (onboardinga). Z zavedanjem, da je prihod na novo delovno mesto pomemben trenutek v karieri vsakega sodelavca in da bi ta bil čim manj stresen, v obdobju od sprejetja ponudbe za zaposlitev do prvega delovnega dneva v naši banki bodočega sodelavca seznanimo 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 Novi KBM v letu 2021 uvedli aplikativno podporo za zbiranje idej zaposlenih – **Idejomat**, katerega ime so predlagali zaposleni sami. Z Idejوماتom želimo spodbujati vrednoti inovativnosti in učinkovitosti ter v proces upravljanja z idejami vključiti vse zaposlene, ki želijo s svojimi idejami izboljšati poslovanje, učinkovitost ali delovanje banke. V letu 2021 je bilo v Idejomat oddanih 280 različnih idej, ki jih je predlagalo kar 124 zaposlenih. Kot izvedljivih je bilo potrjenih 18 idej, od teh jih je bilo v letu 2021 izvedenih že 5.

Naslednja vpeljana aktivnost v okviru spodbujanja inovativnosti so **Idejni izzivi**, s katerimi želi banka s strani zaposlenih prejeti ideje za izboljšave, ki se nanašajo na določeno vsebino. Tako smo v začetku leta izpeljali idejni izziv na temo povečanja učinkovitosti banke in njenih procesov. Idejni izziv je potekal dva meseca, v njem pa je bilo oddanih 51 idej, ki se nanašajo na povečanje učinkovitosti poslovanja banke. Oddane ideje smo preučili ter pregledali na podlagi več kriterijev, med drugim, ali so morebiti že v fazi implementacije oz. so planirane za uvedbo, ali dejansko predstavljajo nekaj, na kar do sedaj še nismo pomislili, ali pa se tega v banki še nismo lotili, kakšen je poslovni učinek ideje, kakšni sta hitrost in enostavnost implementacije ter ali lahko idejo implementira predlagatelj sam. Zmagovalci idejnega izziva so prejeli zanimive in priročne nagrade.

Banka je s ciljem spodbujanja in razvijanja inovativnosti zaposlenih uvedla aplikacijo za zbiranje idej – Idejomat, preko katerega so zaposleni prispevali 280 različnih idej.



Zaposlovanje in fluktuacija zaposlenih²⁹

Nadaljevalo se je intenzivno prestrukturiranje v okviru reorganizacij in vzpostavitve nove organizacijske strukture ter hkrati tudi zmanjševanje števila zaposlenih, ki je bilo posledica podvojenih delovnih mest ob združevanju bank ter avtomatizacije procesov. Kjer je le bilo mogoče, je banka pri zmanjševanju števila zaposlenih uporabila mehke metode, pri čemer smo si prizadevali zagotoviti pogoje, ki so za zaposlene ugodnejši od zakonsko predpisanih. Pri zmanjševanju števila zaposlenih smo med celotnim postopkom sodelovali in pregledno komunicirali s sindikati. Zaposlovali smo predvsem na področjih, kjer so bile potrebne nove kompetence, ki jih interno v banki nismo imeli.

Pogodba o zaposlitvi je v letu 2021 prenehala 328 zaposlenim, novih zaposlitev je bilo 56. Zabeležili smo 5,6% prostovoljno fluktuacijo (redne odpovedi s strani delavcev in prenehanja delovnih razmerij s sporazumom), ki je bila za 2 odstotni točki višja kot leta 2020.

Izobraževanja³⁰

Naši zaposleni so se v letu 2021 udeležili 311 različnih programov v skupnem obsegu 66.058 ur, kar je v povprečju 40,5 ure na zaposlenega. Uspešno smo se odzvali tudi na izredne razmere v povezavi s preprečevanjem širjenja COVIDA-19 ter vsa interna in eksterna izobraževanja uspešno preusmerili na sodobne digitalne kanale oziroma e-izobraževanja.

V banki se zavedamo pomembnosti vlaganja v razvoj naših vodij, zato smo za vse vodje organizirali **delavnice iz vodstvenih veščin**, povezanih predvsem z motiviranjem in ohranjanjem povezanosti s sodelavci tudi na daljavo, konec leta 2021 pa smo ponovno obudili **Program razvoja vodij** (Lead program). Gre za enoleten razvojni program, namenjen perspektivnim vodjem z različnih nivojev in področij v banki, ki se bo nadaljeval in zaključil v letu 2022. Cilj programa je najti najizvirnejšo in najučinkovitejšo rešitev za realne izzive, s katerimi se srečujemo v banki, hkrati

²⁹ GRI 401-1

³⁰ GRI 404-1

pa povezovanje vodij z različnih nivojev in področij. Program temelji na skupinskem delu na izzivih z neposrednim sodelovanjem in podporo najvišjega vodstva banke, za vodje bodo organizirane dodatne delavnice na temo osebnostnega razvoja ter delavnice za učinkovito in jedrnatno komuniciranje rešitev izzivov, za sproščeno vzdušje pa bomo poskrbeli tudi z organizacijo zaključnega teambuildinga.

Število ur izobraževanj na zaposlenega je v letu 2021 v povprečju 41 ur, kar je za 5,13 % več kot preteklo leto.

Interni coaching³¹

V Novi KBM so sicer izkušeni zunanji coachi že dalj časa na voljo najvišjim vodilnim in vodstvenim kadrom, v letu 2021 pa smo pričeli še s programom internega coachinga, s katerim bomo metodo približali širšemu krogu zaposlenih. Z intenzivnim **usposabljanjem internih coachev**, s katerim smo pričeli v letu 2021, bodo le-ti pridobili ustrezne veščine in temeljne kompetence coachinga, da bodo lahko skozi strukturiran proces coachinga podpirali osebni in poklicni razvoj sodelavcev v organizaciji.

Banka je s ciljem spodbujanja osebnostnega in poslovnega razvoja zaposlenih začela z intenzivnim usposabljanjem internih coachev.

Povezovanje z mladimi in mentorstva

Posebno pozornost smo tudi v letu 2021 dali **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 2021 organizirali štiridnevni izobraževalni dogodek za študente. Bančne šole se je doslej udeležilo več kot 50 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. Prav tako smo tudi v letu 2021 sodelovali na dveh zaposlitvenih **kariernih sejmih**, kjer so bili predstavniki naše kadrovske službe iskalcem zaposlitve na voljo za vsa vprašanja.

Certifikat Družini prijazno podjetje

Nova KBM je ponosna imetnica polnega certifikata Družini prijazno podjetje že od leta 2015. V letu 2021 smo naboru ukrepov dodali dodatek ob rojstvu otroka. Gre za priljubljen ukrep iz nekdanje Abanke, ki smo ga na željo zaposlenih uvedli tudi v združeni banki. Zaposlenim tako ponujamo skupno 16 ukrepov, med najbolj priljubljenimi v letu 2021 pa so premični delovni čas, dodatni dnevi z nadomestilom plače zaradi spremstva otroka v bolnišnici, obdaritev otrok zaposlenih in dodatne ure za obisk zdravnika za zaposlene po 50. letu starosti.

Nova KBM je imetnica polnega certifikata Družini prijazno podjetje, ki zaposlenim ponuja 16 ukrepov. Kot novost smo v letu 2021 uvedli dodatek ob rojstvu otroka.



³¹ GRI 404-2

Varnost in zdravje pri delu ter promocija zdravja³²

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 letu 2021 smo vse zaposlene povabili k obveznemu e-izobraževanju o varnosti in zdravju pri delu ter jih še naprej seznanjali z nasveti za zdravo in varno delo od doma. V okviru promocije zdravja smo v letu 2021 za zaposlene organizirali tudi nekaj internih e-izobraževanj, cepljenje proti gripi v prostorih banke 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-sprostitutveni 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 se vanje zaposleni zelo radi vključujejo.

Absentizem in poškodbe pri delu³³

Absentizem v letu 2021 je na letnem nivoju znašal 4,8 %, kar je za 0,1 odstotne točke več v primerjavi z lanskim letom. V letu 2021 smo zabeležili 4 poškodbe pri delu, kar je 1 več kot leto prej. Število izgubljenih delovnih dni zaradi poškodb znaša 271.

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 nudenja psihosocialne pomoči v delovnem okolju, svetovanje pa je za zaposlene in njihove najbližje anonimno in popolnoma brezplačno. Podatki za leto 2021 kažejo, da je največ zaposlenih poiskalo pomoč zaradi čustvenih stisk in težav na osebnem področju, 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 2021 smo iz tega naslova štipendirali eno dijakinjo in dva študenta, od tega je bila ena štipendija dodeljena na novo. V študijskem letu 2021/2022 nadaljujemo s štipendiranjem ene dijakinje in enega študenta.

³² GRI 403-1, 403-6

³³ GRI 403-9

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 2021, v mesecih, ko so razmere, povezane s koronavirusom, to dopuščale. V času zaostrenih razmer pa smo tako kot prejšnje leto spodbujali spletna neformalna druženja, kot so spletni skupinski zajtrki in podobno.

Spodbujanje pretoka informacij in medsebojne komunikacije

Velik poudarek smo v letu 2021 dali spodbujanju pretoka informacij med zaposlenimi in v okviru tega pričeli z izvajanjem **Drugačnih odmorov** (Brown Bag Lunch), **Petkovih uric** (Weekly Takeaway) ter z izvajanjem **internih kariernih intervjujev**.³⁴

Glede na to, da se po združitvi bank v letu 2020 z določenimi sodelavci še nismo uspeli dodobra spoznati, je aktivnost **Drugačen odmor** sprva namenjena online predstavitvam dela posameznih sektorjev in glavnih odgovornosti sodelavcev. Z njo želimo na preprost in razumljiv način približati delo sodelavcev vsem zaposlenim v banki. Po predstavitvah sektorjev bo aktivnost rezervirana za sproščene vsebine, npr. kratke predstavitve zanimivih hobijev sodelavcev, potovanj, kuharskih receptov in podobno. Sodelovanje bo namenjeno vsem zaposlenim, ki bi svojim sodelavcem želeli predstaviti kaj zanimivega iz svojega prostega časa. 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 predstavitvam sektorjev, kasneje pa sproščenim vsebinam, so **Petkove urice** namenjene strokovnim tematikam z različnih področij v banki. Kot pove že samo ime aktivnosti, se le-ta izvaja ob petkih, prek MS Teams, namenjena pa je enournim internim izobraževanjem na tematike s strokovnih področij znotraj banke. Na izobraževanja se imajo možnost prijaviti vsi zaposleni.

V internih kariernih intervjujih zaposlenim v okviru mesečnih novic vsak mesec predstavimo zanimive karierne poti naših sodelavcev.

³⁴ GRI 404-3

7.2 ODGOVORNOST DO STRANK

Odličnost do strank je pomemben strateški steber v poslovanju Nove KBM. Tudi v letu 2021 smo se v okviru programa **Skupaj do odličnosti** osredotočali na krepitev pozitivne uporabniške izkušnje in zadovoljstva strank, zagotavljanje dialoga in pridobivanje povratnih informacij. S ciljem dosegati odličnost pri poslovanju s strankami smo v letu 2021 izvedli več programov in aktivnosti.

- Še posebej smo se **osredotočali na pomoč strankam Abanke**, s ciljem, da je bil njihov **prehod čim bolj tekoč in enostaven**. Združitev, ki je bila zaključena v začetku leta 2021, je tem strankam prinesla nekaj sprememb in zahtevala čas za prilagoditev, kar se je odražalo v rahlem upadanju NPS v 1. in 2. četrtletju leta 2021. Posledično je bilo skupno povprečje NPS v letu 2021 v primerjavi z letom 2020 nižje. Da bi strankam čim bolj olajšali prehod, smo izvedli več dejavnosti in nekatere izboljšave, tudi stranke so novosti vse bolje sprejemale. NPS se je začel zviševati in je bil v četrtem četrtletju že na ravni pred združitvijo obeh bank.
- 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.
- Izvedli smo **več raziskav o zadovoljstvu strank** s storitvami (Net Promotor Score in druge raziskave), bančnim osebjem in potmi do banke. Stranke smo pozorno poslušali, analizirali njihove povratne informacije, predloge in pritožbe. Na osnovi teh podatkov smo v storitve, kanale in v odnosih s strankami uvedli veliko izboljšav, s katerimi smo pozitivno prispevali k zadovoljstvu strank.

Net Promotor Score	2019	2020	Delta (%) 2020/2019	2021	Delta (%) 2021/2020
Poslovanje s prebivalstvom (skupni NPS)	8	17	+9 točk	14	-3 točke
Paket Komplet	36	32	-4 točke	31	-1 točka
Bank@Net	36	69	+33 točk	59	-10 točk
Poslovalnice	76	73	-3 točke	77	+4 točke
Premium Banking	58	61	+3 točke	64	+3 točke

- Nadaljevali smo z **izobraževanjem** o odličnosti v poslovanju s strankami za zaposlene v komerciali, ki imajo neposreden stik s strankami, ter z izmenjavo najboljših poslovnih praks. Izvedli smo 12 usposabljanj, ki se jih je udeležilo 590 zaposlenih.
- Uspešno smo izvedli že tretjo ponovitev Arene prvakov, internega programa za spodbujanje prodaje, ekipnega duha in zdravega tekmovanja med sodelavci v komerciali.
- 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 2021 se je nadaljevala digitalna preobrazba. 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, papirja, strankam pa se ni treba voziti do poslovalnic, kar pomeni manj emisij.

- **Ob koncu leta 2021 je delež digitalnih transakcij znašal kar 93,5 %.**
- Banka je nadgradila storitve, ki strankam omogočajo, da sklepajo storitve brez obiska poslovalnice. Oblikovali smo novo ponudbo in postopek odpiranja novega računa **Osební plus račun in Net račun**, ki ju je možno skleniti preko spleta v 10 minutah.
- V zadnjem četrtletju 2021 je bila ocena NPS za Bank@Net kar 71 točk (letno povprečje je bilo 59). V letu 2021 sta spletna banka Bank@Net in mobilna banka mBank@Net ponovno prejeli naziv najboljša mobilna in spletna banka v Sloveniji (neodvisna raziskava E-laborat).

	2018	2019	2020	2021
Rast aktivne uporabe digitalnih storitev (v primerjavi z 2018)	n/a	+46 %	+69 %	+91 %

* V podatke za leto 2018 in 2019 so vključene stranke nekdanje Abanke. Podatki zajemajo vse digitalne kanale in vrste uporabe v Novi KBM: Bank@Net, Mobile Bank@Net, e-obvestila, Poslovni Bank@Net, Halcom, Brezpapirno poslovanje na področju gospodarskih družb in na področju prebivalstva.

Od začetka 2019 do konca leta 2021 se je aktivna uporaba digitalnih storitev več kot podvojila.

7.4 IZBOLJŠANJE PODPORE STRANKAM V KONTAKTNEM CENTRU – BREZ OBISKA POSLOVALNICE

Banka je v Kontaktnem centru v letu 2021 razširila sklepanje bančnih poslov po telefonu na 5 vrst bančnih produktov (kredite, limite, kartice, enostavna zavarovanja in Paket Komplet) ter 15 servisnih storitev brez obiska poslovalnice. Strankam omogoča avtentikacijo in pogovor z agenti s pomočjo video klica, ki ga je uvedla v 2021, in dostop do osnovnih informacij na glasovnem odzivniku 24/7.

7.5 ROBOTIZACIJA PROCESOV IN UPORABA UMETNE INTELIGENCE

Uvedli smo novo platformo za izdelavo robotskih procesov, ki uporablja umetno inteligenco, po imenu Emma. Z Emmo bomo še hitreje in učinkoviteje premagovali tehnološke ovire pri optimizaciji naših poslovnih procesov in olajšali delo naših sodelavcev.

Pomembno orodje podpore strankam je pametni spletni klepetalnik Niko, ki z uporabo umetne inteligence omogoča novo, moderno interakcijo s strankami ter po potrebi tudi s svetovalci v Kontaktnem centru. V letu 2021 smo Nika nadgradili z umetno inteligenco ter omogočili, da se lahko stranke z njim pogovarjajo o več kot 400 temah v prostih stavkih, nabor pa se sproti povečuje s pomočjo ekipe sodelavcev iz Kontaktnega centra.

V Novi KBM v poslovanje sistematično uvajamo prednosti umetne inteligence in s tem izboljšujemo uporabniško izkušnjo pri poslovanju na daljavo.

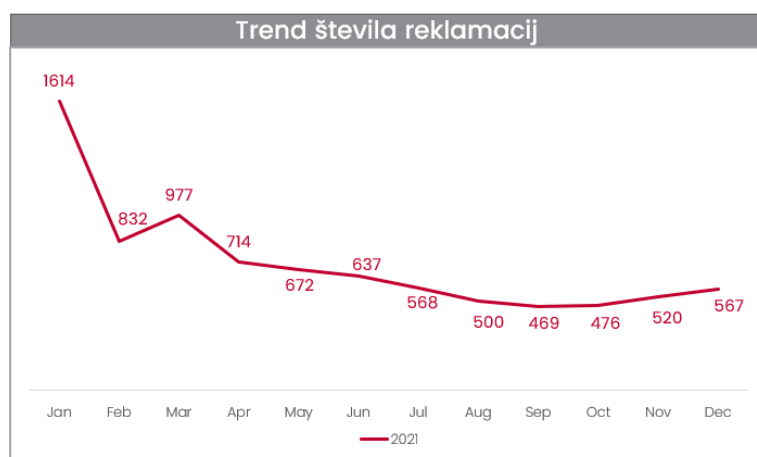
Robotizacijo premišljeno uvajamo tudi v podporne procese. V letu 2021 smo v sektorju računovodstva vpeljali **robota Robija**. Robot izvede del procesa knjiženja enostavnih računov naših dobaviteljev in priprave za plačilo blaga in storitev.

7.6 IZBOLJŠANI POSTOPKI REŠEVANJA PRITOŽB IN REKLAMACIJ

Banka ima v okviru internih navodil in postopkov vzpostavljen sistem za obravnavo pritožb oz. reklamacij, ki ga zahteva zakonodaja. Pri reševanju reklamacij stremimo k visoki stopnji transparentnosti, visoki odzivnosti, odgovornemu in strokovnemu reševanju odprtih vprašanj in iskanju sprejemljivih rešitev za stranke. V letu 2021 smo nadaljevali z dodatnimi izboljšavami pri reševanju reklamacij, saj smo postopke centralizirali, pohitrili in posodobili. Reklamacije tako rešujemo hitreje, aktivno in celovito spremljamo njihov potek v izboljšani informacijski podpori ter redno merimo zadovoljstvo strank z njihovo rešitvijo. V primerjavi z letom 2019 je število reklamacij upadlo za 15 %.

V banki imamo vzpostavljen **Svet za kakovost**, posebno delovno skupino, ki se sestaja četrtno in pregleduje ključne trende glede povratnih informacij in pritožb strank ter obravnava možne izboljšave izdelkov, storitev ali postopkov. Pritožbe redno in podrobno spremljamo (po številu, produktu, segmentu, vključenih zaposlenih, povprečnem času reševanja, statusu ...). Odbor nadzoruje učinkovitost procesa in oblikuje ukrepe za zagotavljanje najvišjih standardov pri reševanju pritožb.

V 2021 se je mesečno število pritožb nenehno zniževalo. Vrh je bil januarja po največji združitvi bank v Sloveniji, saj so se stranke po združitvi prilagajale spremembam. Konec leta 2021 je mesečno število pritožb upadlo za 65 %. Pritožbe so se reševale v najkrajšem možnem času. Nova metoda upravljanja pritožb strank je prav tako prinesla pomembno zmanjšanje števila aktivnih pritožb in skrajšanje časa reševanja za en dan. Število aktivnih pritožb se je do konca leta 2021 znižalo s 712 na 328, to je za 53,9 % v primerjavi z začetkom leta.



Po podatkih PRSS (anketa o zadovoljstvu z reševanjem težav) so bile stopnje zadovoljstva strank z reševanjem pritožb v letu 2021 visoke. 76 % strank je reševanju pritožb podalo oceno zelo zadovoljen ali zadovoljen, NPS je bil 66. Stranke so v raziskavi izrazile zadovoljstvo z obravnavo in razreševanjem njihovih težav in pritožb. Izrekle so tudi veliko pohval o prijaznih, ustrežljivih in profesionalnih bančnih svetovalcih, ki jim pomagajo najti najboljšo rešitev.

Število aktivnih pritožb je ob koncu leta upadlo za 53,9 % v primerjavi z začetkom leta, čas reševanja reklamacije se je v letu 2021 skrajšal za 1 dan na povprečno 3 dni.

7.7 ODGOVORNO MARKETINŠKO KOMUNICIRANJE³⁵

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.

7.8 PROGRAMI ZA RAZVOJ DRUŽBENEGA OKOLJA³⁶

V Novi KBM stremimo k cilju je, 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, dobrodelnosti 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 seminarских, diplomskih ter magistrskih nalog.

³⁵ GRI 417-1

³⁶ GRI 413-1

7.8.1 SPONZORSTVA IN DONACIJE

Kljub zahtevnemu letu 2021, ki je še vedno potekalo v znamenju pandemije in omejevanja javnega življenja, je banka pri sodelovanju s posameznimi partnerji ohranila znesek sponzorskih in donatorskih sredstev, v skupnem seštevku pa občutno povečala sredstva. 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, dobrodelnost. V tabeli predstavljamo izpostavljena večja sodelovanja s področij, povezanih z ESG.

V Novi KBM smo sklenili strateško partnerstvo s Primožem Rogličem, enem najboljših kolesarjev na svetu, in Loro Klinc, njegovo partnerico in avtorico knjige *Kilometer 0*. Kot ambasadorja banke sta bila vključena v vse naše marketinško-komunikacijske aktivnosti na korporativni in produktni ravni. To je prispevalo k višji prepoznavnosti Nove KBM in k temu, da je banka postala najmočnejša blagovna znamka na slovenskem trgu.

Področje	Večja sodelovanja
Športni ambasadorji	Primož Roglič (najboljši kolesar na svetu v 2020) – ambasador blagovne znamke Nove KBM, Helena Javornik (atletinja, olimpijka), Eva Terčelj (evropska podprvakinja v slalomu na divjih vodah v 2021)
Šport	Košarkarska zveza Slovenije, Ljubljanski maraton, Nogometni klub Maribor, Odbojcarski klub Nova KBM Branik, Rokometni klub Celje, 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, konferenca BledCom
Finančno opismenjevanje	Bančna šola pri Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani
Okoljske in podnebne teme	Projekt Združeni za bolj zeleno prihodnost, natečaj za mlade Keep it Cool (BSCC), konferenca Trajnostno voditeljstvo (Združenje Manager)
Sodobne tehnologije in digitalizacija	Tovarna podjetij (konferenca Podim)
Promocija zdravega življenjskega sloga	Banka je nadaljevala s programom Nova KBM teče , v okviru katerega so zaposleni sodelovali na več tekih. Pridružili smo se tudi dobrodelnemu teku Run for the Cure , s čimer smo pomagali združenju Europa Donna pri zbiranju sredstev za ozaveščanje o raku dojke.
Spodbujanje korporativne prostovoljnosti	V akciji November za dobrodelnost so zaposleni prostovoljno sodelovali pri zbiranju igračk za otroke in pripravi voščilnic za starejše.
Donacije	Že tretje leto zapovrstjo se je banka pridružila družbeno odgovornemu programu Veriga dobrih ljudi ter pomagala številnim družinam v Sloveniji, ki živijo pod pragom revščine. K dobrodelnosti smo spodbujali tudi zaposlene, da so prostovoljno namenili materialna in denarna sredstva za različne ranljive skupine.

7.8.2 PROGRAMI OZAVEŠČANJA

Ozaveščanje o ESG

Po sprejetju strategije ESG maja 2021 je banka začela izvajati program ozaveščanja in usposabljanja na tem področju. V internih medijih, na intranetu in sestankih smo redno predstavljali pomen in koristi ESG. Ob koncu leta 2021 smo pripravili celovito e-izobraževanje. V naslednjih tednih so vsi zaposleni (97% odzivna stopnja) program uspešno zaključili ter za področje ESG izkazali veliko zanimanje.

Konec leta 2021 smo izvedli celovit program e-usposabljanja o ESG, ki ga je uspešno opravilo 97 odstotkov zaposlenih v banki.

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 2021 smo osvežili informacije in video nasvete na spletni strani banke (<https://www.nkbm.si/digital>) ter izdali poseben letak za starostnike, v katerem smo opisali prve korake v digitalno bančništvo.

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 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 kreditojemalci 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 kreditojemalci 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 ibernetske 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. Leta 2021 smo temu namenjeno spletišče www.nkbm.si/varno-poslovanje redno posodabljali z najnovejšimi navodili in nasveti za naše deležnike. Poleg tega smo poglobili sodelovanje z nacionalnim odzivnim centrom za kibernetično varnost SI-CERT in sodelovali pri širitvi njihovega programa ozaveščanja Varni na internetu.

Ranljive skupine strank

Banka posebno pozornost namenja obravnavi ranljivih skupin strank, med katere uvrščamo invalide, starostnike, bolne, ženske, mladostnike itd. Navedeni so bolj izpostavljeni različnim oblikam finančnih zlorab. Banka zato v tej zvezi izvaja aktivnosti ozaveščanja in izobraževanja o varnem spletnem poslovanju.

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 se v čim večji meri preprečijo finančne zlorabe.

V okviru teh aktivnosti smo v Novi KBM zaznamovali **mednarodni dan starejših** z izdajo zloženke večjega formata, namenjene strankam, ki zaradi bolezni ali invalidnosti ne morejo osebno do banke ali pošte, in skrbnikom tistih, ki osebnih financ ne morejo (več) urejati sami. V zloženki predstavljamo tudi nekatere najpogostejše oblike tveganj, ki so jim izpostavljeni predvsem starejši.

Ozaveščanje ob mednarodnih dnevih s tematiko ESG

V banki smo v 2021 pričeli 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.

Ob svetovnem dnevu Zemlje smo pripravili širšo ozaveščevalno akcijo **Zaupajmo okolju prijaznim odločitvam**, ki je potekala v sklopu naše trajne pobude Klik za okolje. O pomenu varovanja okolja smo seznanili naše stranke in širšo javnost ter jih spodbudili, da z odločitvijo za digitalne in zelene bančne storitve **prispevajo k zmanjšani porabi papirja, prihranijo številne poti in gorivo ter znižajo svoj ogljični odtis**. Naše sporočilo je doseglo več kot 100.000 posameznikov, ki so bodisi prejeli naše elektronsko pismo, obiskali našo spletno stran, družbena omrežja ali prebrali naše članke v spletnih medijih.

Ob **svetovnem dnevu kolesarjenja** smo pripravili ozaveščevalno akcijo skupnega kolesarjenja, v kateri je sodelovalo 60 zaposlenih, in posneli poučen video o pomenu kolesarjenja in njegovih pozitivnih vplivih na zdravje in okolje.

7.9 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. Okrepili smo obveščanje v lastnih komunikacijskih kanalih in družbenih medijih (spletna stran, profili na Facebooku, LinkedInu in Instagramu). 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. Leta 2021 smo kljub še vedno trajajoči pandemiji uspeli, da se je veliko predstavnikov banke udeležilo različnih konferenc, kjer so predstavili našo strategijo, izdelke, storitve in dosežke.

Vpliv družbenih omrežij močno narašča, zato menimo, da je odgovorna uporaba le-teh ena najpomembnejših zavez tako 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 2021 je bilo o Novi KBM 2590 objav z relevantno vsebino. Negativne objave po zmanjšanju v zadnjih dveh letih ostajajo na zelo nizkem nivoju. Številne pozitivne objave v medijih in družbenih medijih so bile prepoznane v širši javnosti in so pozitivno prispevale k ugledu banke.

8 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 krepi 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 njunih procesov upravljanja, razvoja in obvladovanja tveganj.

V letu 2021 smo še naprej izpolnjevali najvišji standard skladnosti poslovanja z:

- odkrivanjem tveganj skladnosti in regulatornih rešitev, 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,
- s kulturo skladnosti na ravni celotne banke pomagamo zagotavljati, da v banki ne prihaja do uhajanja informacij, kar bo Novi KBM omogočilo pridobiti konkurenčno prednost na podlagi skladnosti poslovanja.

Redno e-izobraževanje o skladnosti in Kodeksu ravnanja je uspešno opravilo 95 odstotkov zaposlenih v banki.

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 protikorupcijske politike.

Leta 2021 smo Pravilnik o upravljanju nasprotij interesov in korupcijskih tveganj posodobili s skrbnim pregledom ESG. Ta tema je del splošnega usposabljanja o kodeksu ravnanja za zaposlene.

8.3 ZAGOTAVLJANJE RAZNOLIKOSTI IN ENAKIH MOŽNOSTI³⁷

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. V letu 2022 načrtujemo uvedbo **Politike raznolikosti in vključevanja**, s katero bomo to področje podrobneje opredelili in nadaljevali z implementacijo ukrepov.

Število in delež žensk v Novi KBM		
	Število	Delež
Med vsemi zaposlenimi	1194	73 %
Na direktorskih položajih (B-1)	9	41 %
V upravi	1	20 %
V nadzornem svetu	1	14 %

Vsi podatki so na dan 31. 12. 2021.

8.3.1 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 ustrezno zastopanostjo obeh spolov v upravljalnem organu, in s politikami, da se za doseg teh ciljev poveča število predstavnikov premalo zastopanega spola v upravljalnem organu.

Banka bo morala pri izvajanju postopka izbora v skladu s prenovljenimi Smernicami 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 ...).

8.3.2 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.

³⁷ GRI 405-1

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 področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma.

V skladu z internimi akti in dobrimi praksami regulatornih organov BS in ECB Politika sedaj vsebuje tudi poglavje z naslovom Podnebna in okoljska tveganja ter kolektivna primernost uprave banke, ki od članov upravljalnega organa zahteva oblikovanje strateškega pristopa k upravljanju tveganj ESG ter ustrezno razumevanje navedene tematike.



Podrobnosti o upravljanju raznolikosti v upravljavskih organih so zajete v Razkritjih 2021.

8.4 SPLETNA VARNOST

Nova KBM vlaga v usposabljanje zaposlenih ter izboljšave procesov in rešitev za zaščito pred kibernetскими grožnjami in uhajanjem podatkov. Decembra 2021 smo ustanovili operativni center za varnost, ki deluje 24 ur na dan vse dni v tednu.

Prav tako smo nadaljevali z implementacijo sistema upravljanja informacijske varnosti z namenom zagotavljanja 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 za pooblaščen uporabnik,
- ozaveščanje in izobraževanje vseh zaposlenih o pomenu informacijske varnosti,
- beleženje in poročanje o vseh incidentih ter ustrezno ukrepanje,
- redno pregledovanje in posodabljanje politik informacijske varnosti.

Banka je v letu 2021 naredila korak k večji varnosti spletnih nakupov. Uvedla je varno potrjevanje spletnih plačil s karticami v mDenarnic@ in v spletni banki Bank@Net. Kot edina slovenska banka omogoča pridobitev PIN-a, številke kartice in kode CVV preko spletne banke. Konec leta je bilo uvedeno še začasno blokiranje/odblokiranje plačilne kartice. Skupaj z varnostnimi SMS-obvestili, ki strankam omogočajo takojšnje obveščanje o njihovih plačilih, so ti novi ukrepi še povečali varnost kartičnega poslovanja.



Kartično poslovanje je podrobneje predstavljeno v letnem poročilu 2021.

8.5 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 stopnje 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. V letu 2021 banka ni zabeležila nobenega primera zlorabe osebnih podatkov (data breach).³⁸

8.6 SKRBNI PREGLEDI DOBAVITELJEV

Banka je tudi v letu 2021 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 2021 posodobil proces nabave in vanj vključil poseben vprašalnik ESG, s katerim spremlja družbeno odgovorne, okoljske, trajnostne in upravljaljske 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. V letu 2021 smo v nabavni proces uvedli tudi vprašalnik ESG, ki ga morajo izpolniti dobavitelji pri oddaji ponudb. Na tak način banka ne zasleduje le svojih ekonomskih interesov, ampak spremlja tudi družbeno odgovorne, okoljske, trajnostne in upravljaljske prakse posameznega dobavitelja.

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

³⁸ GRI 418-1

8.7 PREPREČEVANJE PREVAR

Nova KBM obveščanju in ozaveščanju o preprečevanju prevar namenja vedno več pozornosti.

Spletne prevare v zadnjih letih v svetu strmo naraščajo. Nova KBM obveščanju in ozaveščanju o preprečevanju prevar namenja vedno več pozornosti. Vzpostavljen ima sistem poročanja in opozarjanja na prevare, vsa tovrstna kazniva dejanja se naznanijo organom pregona.

V banki enkrat letno za vse zaposlene organiziramo obvezno e-izobraževanje o prevarah. Ob tem preko različnih internih poti redno obveščamo in ozaveščamo zlasti zaposlene, ki imajo stike s strankami. Skrbimo, da so tudi naše stranke dobro obveščene o prevarah, ki so jim lahko izpostavljene pri spletnem bančnem poslovanju. Preko medijev, družbenih omrežij in osebnih pogovorov stranke ozaveščamo o pomenu varnega spletnega poslovanja. V letu 2021 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 udeležili več konferenc na temo kibernetске varnosti.



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

8.8 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 2021. Upravljanje tveganj ESG je opisano v poglavju 5.4.

8.9 UPRAVLJANJE INCIDENTOV IN KRIZ

Banka ima vzpostavljene interne akte, s katerimi ureja odzivanje na incidente in krize ter zagotavlja pripravljenost nanje. Namen načrta je hitro in učinkovito odzivanje na vsakršne krize in incidente. Načrt med drugim opredeljuje vodenje, obveščanje, eskalacijo in poročanje. V primeru razglasitve krize upravljanje prevzame krizni odbor in ukrepanje se izvaja v skladu z internimi akti na tem področju ter s poslovnikom kriznega odbora.

Skupina Nove KBM krovno opredeljuje obvladovanje krize v okviru svoje Politike neprekinjenega poslovanja, ki izhaja iz standarda ISO 22301. Skladno s politiko ima banka vzpostavljeno strukturo odziva (krizni odbor) s sistemom obveščanja, načrt odziva na krizo ter specifične načrte odziva, ki jih banka redno vzdržuje in testira skladno s programom testiranja. Z namenom zagotavljanja pripravljenosti smo v letu 2021 izvedli več internih usposabljanj.

9 EU TAKSONOMIJA

9.1 OBVEZNA RAZKRITJA: POROČANJE V ZVEZI S SPREJEMLJIVOSTJO ZA TAKSONOMIJO ZA BISER TOPCO NA DAN 31. 12. 2021

		Sprejemljivo za taksonomijo	Nesprejemljivo za taksonomijo	Pokritost sprejemljive izpostavljenosti % (v skupnih sredstvih)***	Pokritost nesprejemljive izpostavljenosti % (v skupnih sredstvih)***	Pojasnila
2a	Skupaj sredstva	n. p.	6.278.980.842 €	n. p.	63,01 %	V skladu z dokumentom 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), zajeta sredstva vključujejo le bilančna sredstva brez izpostavljenosti do centralnih bank, enot centralne ravni držav in nadnacionalnih izdajateljev. 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. Ker banka za leto 2021 od komitentov ni prejela dejanskih informacij o razkritjih v zvezi s sprejemljivostjo, je celotna izpostavljenost razvrščena kot „nesprejemljiva“. Kljub temu je Nova KBM po svojih najboljših močeh izdelala oceno deleža svoje izpostavljenosti, sprejemljive za taksonomijo, ki je prikazana v rubriki prostovoljnih razkritij. Ti podatki se bodo predvidoma začeli zbirati od komitentov v letu 2022 prek posodobljene različice ESG-vprašalnika, ki se že uporablja.

	Od tega trgovalni portfelj in medbančni krediti na zahtevo v skupnih sredstvih	n. p.	88.140.811 €	n. p.	0,88 %	Vključuje zneske bilančnih postavk A.I.3. Druge vloge na vpogled; in A.II. Finančna sredstva, razpoložljiva za trgovanje. Razkritja finančnih podjetij v zvezi s sprejemljivostjo temeljijo na dejanskih informacijah, ki jih predloži finančno ali nefinancijsko podjetje, v skladu s členom 8(4) delegiranega akta o razkritjih. Ker banka za leto 2021 od komitentov ni prejela dejanskih informacij o razkritjih v zvezi s sprejemljivostjo, je celotna izpostavljenost razvrščena kot „nesprejemljiva“. Kljub temu je Nova KBM po svojih najboljših močeh izdelala oceno deleža svoje izpostavljenosti, sprejemljive za taksonomijo, ki je prikazana v rubriki prostovoljnih razkritij.
2b	Skupaj izpostavljenosti do enot centralne ravni držav, centralnih bank in nadnacionalnih izdajateljev		3.685.686.941 €		36,99 %	Vključeno: izpostavljenosti do centralnih bank, enot centralne ravni držav in nadnacionalnih izdajateljev.
	Skupaj izpostavljenost do izvedenih finančnih instrumentov		3.707.182 €		0,04 %	Znesek bilančne postavke A.II.1. Izvedeni finančni instrumenti.
2c	Skupaj izpostavljenost družbam, ki ne spadajo na področje uporabe direktive o nefinančnem poročanju		n. p.		n. p.	Celovite dejanske informacije trenutno niso na voljo. Banka trenutno nima dejanskih informacij za vse komitente o tem, ali spadajo na področje uporabe direktive o nefinančnem poročanju. Ti podatki se bodo predvidoma začeli zbirati od komitentov v letu 2022 prek posodobljene različice ESG-vprašalnika, ki se že uporablja.
2d	Razkritja na podlagi Priloge XI					
	Spremnice 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, vključno s taksonomijo EU za trajnostne dejavnosti. Postopek oblikovanja produktov ni relevanten za Novo KBM, ker banka še ne ponuja finančnih produktov, kot jih opredeljuje taksonomija EU za trajnostne

	dejavnosti, zato se uredba o razkritjih v zvezi s trajnostnostjo za banko ne uporablja. Banka je začela usklajevati svoj postopek razvoja produktov z zahtevami taksonomije EU za trajnostne dejavnosti. ESG-vprašalnik, ki ga banka trenutno uporablja za komitente podjetja, bo posodobljen tako, da bo vključeval vprašanja v zvezi s sprejemljivostjo za taksonomijo EU za trajnostne dejavnosti in usklajenostjo z njo.
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.

9.2 PROSTOVOLJNA RAZKRITJA: POROČANJE V ZVEZI S SPREJEMLJIVOSTJO ZA TAKSONOMIJO ZA BISER TOPCO NA DAN 31. 12. 2021

		Sprejemljivo za taksonomijo	Nesprejemljivo za taksonomijo	Pokritost sprejemljive izpostavljenosti % (v skupnih sredstvih)***	Pokritost nesprejemljive izpostavljenosti % (v skupnih sredstvih)***	Pojasnila
2a	Skupaj sredstva	913.838.046 €	5.365.142.796 €	9,17 %	53,84 %	Pokritost % sprejemljive izpostavljenosti je ocena, opravljena s pristopom „po najboljših močeh“, pojasnjenim v nadaljevanju. To pomeni, da skupna sprejemljiva izpostavljenost Skupine Nove KBM znaša do 9 % njenih skupnih sredstev. Ta podatek se bo verjetno spremenil, ko od komitentov pridobimo dejanske informacije. V skladu z dokumentom 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), zajeta sredstva vključujejo le bilančna sredstva brez izpostavljenosti do centralnih bank, enot centralne ravni držav in nadnacionalnih izdajateljev. 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. Ker banka za leto 2021 od komitentov ni prejela dejanskih informacij o razkritjih v zvezi s sprejemljivostjo, je Nova KBM za namene prostovoljnih razkritij po svojih najboljših močeh izdelala oceno deleža svoje izpostavljenosti, sprejemljive za taksonomijo. Ti podatki se bodo predvidoma začeli zbirati od komitentov z letom 2022 prek posodobljene različice ESG-vprašalnika, ki se že uporablja. Uporabljen je bil naslednji postopek ocene sprejemljivosti: 1. upoštevani so bili le naslednji poslovni segmenti (velike domači subjekti, javni subjekti, mednarodne kreditne in finančne

					institucije razen bank) – izpostavljenost do teh segmentov skupaj je znašala 30 % skupnih sredstev Skupine (zato 9,17 % ocenjene sprejemljive izpostavljenosti skupnih sredstev ustreza 31 % ocenjene sprejemljive skupne izpostavljenosti do zajetih segmentov); banke, MSP, mikro in maloprodajni segment so izključeni; izpostavljenost do velikih domačih subjektov znaša 75 % ocenjene sprejemljive izpostavljenosti Skupine. 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 z delegiranim aktom), je bila ta panoga na ravni 4 označena kot sprejemljiva za taksonomijo. 4. Celoten portfelj komitentov banke je bil obravnavan z informacijami o panožni klasifikaciji NACE na ravni 4 in neto bilančni izpostavljenosti posameznega komitenta v okviru FINREP.
Od tega trgovni portfelj in medbančni krediti na zahtevo v skupnih sredstvih	n. p.	88.140.811 €	n. p.	0,88 %	Vključuje zneske bilančnih postavk A.I.3. Druge vloge na vpogled; in A.II. Finančna sredstva, razpoložljiva za trgovanje. 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 za leto 2021 od komitentov ni prejela dejanskih informacij o razkritjih v zvezi s sprejemljivostjo. Nova KBM je za namene prostovoljnih razkritij

						po svojih najboljših močeh izdelala oceno deleža svoje izpostavljenosti, sprejemljive za taksonomijo. Ti podatki se bodo predvidoma začeli zbirati od komitentov z letom 2022 prek posodobljene različice ESG-vprašalnika, ki se že uporablja. Uporabljeni postopek ocene sprejemljivosti je pojasnjen zgoraj.
2b	Skupaj izpostavljenosti do enot centralne ravni držav, centralnih bank in nadnacionalnih izdajateljev		3.685.686.941 €		36,99 %	Vključeno: izpostavljenosti do centralnih bank, enot centralne ravni držav in nadnacionalnih izdajateljev.
	Skupaj izpostavljenosti do enot centralne ravni držav, centralnih bank in nadnacionalnih izdajateljev		3.707.182 €		0,04 %	Znesek bilančne postavke A.II.1. Izvedeni finančni instrumenti.
2c	Skupaj izpostavljenost družbam, ki ne spadajo na področje uporabe direktive o nefinančnem poročanju**		759.367.046 €		7,62 %	Celovite dejanske informacije trenutno niso na voljo. Banka trenutno nima dejanskih informacij za vse komitente o tem, ali spadajo na področje uporabe direktive o nefinančnem poročanju. Ti podatki se bodo predvidoma začeli zbirati od komitentov v letu 2022 prek posodobljene različice ESG-vprašalnika, ki se že uporablja. Kljub temu je banka za namene prostovoljnih razkritij ocenila delež izpostavljenosti do družb, ki ne spadajo na področje uporabe direktive o nefinančnem poročanju, pri čemer je bila upoštevana le izpostavljenost do naslednjih subjektov: poslovni subjekti z letnim prometom manj kot 40 mio. EUR. Ker bi navedena direktiva lahko še vedno veljala za nekatere od teh komitentov, če bi na primer subjekt imel več kot 20 mio. EUR skupnih sredstev ali več kot 500 zaposlenih, je banka to oceno vključila le v prostovoljna razkritja. Dejanski podatki se bodo predvidoma začeli zbirati od komitentov v letu 2022 prek posodobljene različice ESG-vprašalnika, ki se že uporablja.

10 TABELA KAZALNIKOV GRI

To poročilo je pripravljeno v skladu s standardi GRI (2016) – osnovni nivo.³⁹

KAZALNIK	Stran v LP 2021	Stran v TP 2021
Organizacijski profil		
102-1 Ime organizacije	2, 79-80	
102-2 Dejavnosti	81-89, 92,113	
102-3 Sedež banke	2	
102-4 Lokacije dejavnosti banke	2, 114-116	
102-5 Lastništvo in pravna oblika	3,52-54	
102-6 Trgi, na katerih organizacija izvaja dejavnosti	114-116	
102-7 Obseg organizacije	98	
102-8 Informacije o zaposlenih in drugih delavcih	100-102	31-37
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	42-47	
102-19 Prenos pooblastil		16,61
102-20 Odgovornost na izvršni ravni za trajnostni razvoj (ekonomsko, okoljsko in socialno področje)		17
102-21 Posvetovanje z deležniki o ekonomskih, okoljskih in družbenih temah		11
102-22 Sestava najvišjega organa upravljanja	43	
102-23 Predsednik najvišjega organa upravljanja	43	
102-30 Učinkovitost procesov upravljanja s tveganji		17
102-32 Vloga najvišjega organa upravljanja pri trajnostnem poročanju		17
Vključevanje deležnikov		
102-40 Seznam deležniških skupin		12
102-42 Prepoznavanje in izbor deležniških skupin		11,12
102-43 Pristop k vključevanju deležnikov		14
Poročevalska praksa		
102-47 Seznam bistvenih tem/področij		11
102-50 Poročevalsko obdobje		5
102-51 Datum zadnjega poročila		5
102-52 Cikel poročanja		5
102-53 Kontaktna oseba za vprašanja glede poročila		5,61
102-54 Poročevalski sklici v skladu s standardi GRI		57
102-55 Kazalo vsebine za GRI		57,58
SPECIFIČNA RAZKRITJA		
GRI 200: EKONOMSKA RAZKRITJA [2016]		
Gospodarska uspešnost		
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje		5,11
201-1 Ustvarjena in porazdeljena neposredna gospodarska vrednost	8	

³⁹ GRI 102-54, 102-55

Posredni gospodarski vplivi	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,10
203-2 Pomembni posredni ekonomski vplivi	10
Protikorupcija	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,46
205-2 Komuniciranje in usposabljanja o politikah in postopkih za boj proti korupciji	60
GRI 300: OKOLJSKA RAZKRITJA	
Materiali	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,28
301-1 Materiali (poraba papirja)	28
Energija	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,24,25
302-1 Raba energije znotraj organizacije	25
Voda	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,24,27
303-5 Poraba vode	27
Emisije CO2	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,19,23
305-1 Ogljični odtis (obseg 1)	26
305-2 Ogljični odtis (obseg 2)	26
305-5 Zmanjšanje ogljičnega odtisa	26
Odpadki	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,24, 27
306-3 Ustvarjeni odpadki	27
GRI 400: DRUŽBENA RAZKRITJA	
Zaposleni	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,31-37
401-1 Novozaposleni, fluktuacija	35
Varnost in zdravje pri delu	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,36
403-1 Varstvo in zdravje zaposlenih	36
403-6 Promocija zdravja pri delu	36
403-9 Poškodbe pri delu	37
Usposabljanje in izobraževanje	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,31
404-1 Obseg izobraževanja zaposlenih	34,35
404-2 Programi izobraževanja	34,35
404-3 Karierni razvoj	37
Raznolikost in enake možnosti	
103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,47
405-1 Raznolikost organov upravljanja in zaposlenih	47

Lokalne skupnosti

103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,20,41
413-1 Odnos z lokalnimi skupnostmi	41-44

Marketing in označevanje

103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,20,41
417-1 Informacije o svojih produktih in storitvah za zaščito interesov strank/kupcev	41

Zasebnost strank

103-1;103-2;103-3: Razlaga bistvene teme in meje poročanja, upravljalški pristop in vrednotenje	5,11,49
418-1: Utemeljene pritožbe v zvezi s kršitvami zasebnosti strank in izgube podatkov	49

11 PREGLED POLITIK Z VSEBINAMI ESG⁴⁰

Naziv internega akta	Okoljski dejavniki	Družbeni dejavniki	Korporativno upravljanje
ESG-strategija	X	X	
Kodeks ravnanja ⁴¹		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, Pr40		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	

⁴⁰ V tabeli so prikazane ključne politike glede na prevladujočo vsebino posameznega področja ESG. Vsebine ključnih politik, ki se nanašajo na vidike korporativnega upravljanja, okoljskega in družbenega vidika ter njihovo izvajanje, so podrobneje opisane v poglavju 8.

⁴¹ GRI 205-2

12 ODGOVORNE OSEBE ZA POROČANJE

Za pripravo ESG-poročila so odgovorni Stefan Spiroski, svetovalec uprave in ESG-koordinator, Karidia Toure Zagrajšek, koordinatorica projekta ESG-poročanja, strokovna sodelavka – specialistka v Sektorju marketinga in komuniciranja, ter Jure Bračko, direktor Sektorja marketinga in komuniciranja.⁴²

Odgovorni sodelavci za posamezna delovna področja:

Služba skladnosti poslovanja	Simon Tantegel, direktor
Sektor za razvoj zaposlenih, procese in organizacijo	Vesna Reich, direktorica
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 Hočevar, 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

⁴² GRI 102-19