



Strogo zaupno – poslovna tajnost

ZGD-1J – IZJAVA O NEFINANČNEM POSLOVANJU NLB Skupine za leto 2017

13.4.2018

Komuniciranje

Dogodki, družbena odgovornost in aktivacija

Kazalo

Uvod	3
1. Opis poslovnega modela NLB Skupina	4
2. Okoljske zadeve	5
2.1. Družbena in okoljska politika NLB	5
2.2. Ravnanje z odpadki, papirjem, vodo, izpusti, gorivom,	6
2.3. Upravljanje z zgradbami in voznim parkom	7
2.4. Nabavna politika	7
3. Socialne in kadrovske zadeve	9
4. Spoštovanje človekovih pravic	13
4.1. Ukrepi proti mobingu in ukrepi za izboljšanje organizacijske kulture	13
4.2. Kodeks ravnanja NLB Skupine	14
4.3. Redno poravnavanje finančnih obveznosti do dobaviteljev	15
4.4. Spoštovanje človekovih pravic na področju produktov in storitev za stranke	16
4.4.1. Finančno opismenjevanje strank	17
4.4.2. Varovanje zasebnosti bančnih komitentov	18
4.4.3. Sistem upravljanja s pritožbami komitentov banke	19
4.5. Kulturna dediščina in projekti spodbujanja družbene odgovornosti	21
4.6. Spodbujanje svobode izražanja na spletu in drugje	22
5. Zadeve v zvezi z bojem proti korupciji in podkupovanju	23

Uvod

Za poročevalsko leto 2017 so bile v Zakonu o gospodarskih družbah v 70.c členu prvič objavljene posebne določbe za subjekte javnega interesa, v skladu s katerimi je NLB Skupina dolžna v svoje poslovno poročilo vključiti tudi Izjavo o nefinančnem poslovanju, ki mora vsebovati informacijo o okoljskih zadevah, socialnih in kadrovskih zadevah, informacije o spoštovanju človekovih pravic in informacijo v zvezi z bojem proti korupciji in podkupovanju.

Skladno z zahtevo Zakona o gospodarskih družbah je bilo poročilo razdeljeno na pet ključnih poglavij:

- Opis poslovnega modela družbe.
- Okoljske zadeve.
- Socialne in kadrovske zadeve.
- Spoštovanje človekovih pravic.
- Zadeve v zvezi z bojem proti korupciji in podkupovanju.

V vseh štirih vsebinskih poglavjih je bilo predstavljeno delovanje NLB Skupine s področja zahtevanih zadev. Skladno s 70.c členom Zakona o gospodarskih družbah so bili v vsakem vsebinskem poglavju predstavljeni:

- Formalne podlage, na podlagi katerih v NLB Skupini spremljamo zadeve, ki jih je bilo potrebno predstaviti v poročilu. S Formalnimi podlagami je mišljen opis politik družbe oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative oziroma drugih pisnih postopkov, navodil ali pravil glede vsebinskih vprašanj, med drugim v zvezi z izvajanjem postopkov skrbnega pregleda in spremljanje izvajanja politik.
- Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative oziroma formalnih podlag na podlagi katerih v NLB Skupini spremljamo zadeve, ki jih je bilo potrebno predstaviti v poročilu (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja).
- Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi NLB Skupine, vključno s poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno in ki bi lahko povzročila resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja.
- Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti ki so pomembni za posamezne dejavnosti.
- Kako se poleg spremljanja teh zadev v NLB d.d. spremlja ta vprašanja tudi v ostalih članicah NLB Skupine.

Poročilo je bilo pripravljeno s pomočjo koordinacije različnih strokovnih področij banke, ki so preko svojih »business line-ov« zbrali tudi podatke za NLB Skupino.

Poročilo je bilo v tej obliki in vsebini zahtevano in pripravljeno prvič, zato pri pripravi ni bilo mogoče uporabiti primera katere od razpoložljivih dobrih praks.

Poročilo po ZGD-1J – Izjava o nefinančnem poslovanju NLB Skupine za leto 2017 bo kot priloga dodano Letnemu poročilu Družbeno odgovorne politike NLB Skupine za leto 2017.

1. Opis poslovnega modela NLB Skupina

NLB Skupina je največja bančna in finančna skupina v Sloveniji s strateško osredotočenostjo na izbrane trge jugovzhodne Evrope. Prisotna je na trgih s skupno 17,4 milijonov prebivalcev. NLB Skupina je sestavljena iz NLB d.d. kot glavne družbe v Sloveniji, šestih hčerinskih bank v jugovzhodni Evropi, več družb, ki opravljajo druge storitve (upravljanje premoženja, zavarovanje, upravljanje nepremičnin itd.) in omejenega števila nestrateških odvisnih družb, ki so v postopku nadzorovanega zapiranja. NLB je v 100-odstotni lasti Republike Slovenije. Ključna strateška področja poslovanja Skupine v letu 2017 so bila Korporativno bančništvo v Sloveniji, Poslovanje s prebivalstvom v Sloveniji in Strateški tuji trgi.

Poslovanje s prebivalstvom je glavni steber poslovanja, kjer banka zavzema vodilni položaj na slovenskem trgu s ponudbo celovite, vendar preproste storitve. NLB odlikuje močna navzočnost in velika dostopnost za stranke prek razvejane mreže 108 poslovalnic in 557 bankomatov po vsej Sloveniji ter kontaktnega centra. V letu 2017 je predstavljalo to področje ključni steber poslovanja banke in je dosegalo dobre rezultate kljub zahtevnim razmeram na slovenskem trgu.

Banka ima pomembno poslanstvo družbene odgovornosti – poleg tega, da ustvarja dobre poslovne rezultate, je dejavno vključena v okolje, kjer posluje, da bi prispevala k višji kakovosti življenja vseh prebivalcev. Banka je odgovorna komitentom, zaposlenim, družbi kot celoti in okolju.

Na področju korporativnega bančništva v Sloveniji ima banka vodilni položaj kot ključni svetovalec slovenskih podjetij vseh velikosti, ki svojim komitentom ponuja celoten spekter finančnih storitev. To vključuje kreditiranje, upravljanje z denarnimi sredstvi, plačilne storitve, storitve trgovskega bančništva in svetovanje ter opravljanje poslov na kapitalskih trgih, vključujoč ponudbo na trgih dolžniškega in lastniškega kapitala, združitve in prevzemov ter svetovalnih in zakladniških storitev. Na kapitalskih trgih ima banka tradicionalno vlogo povezovanja Slovenije s tujimi finančnimi trgi in obratno, saj ponuja celotno paleto borzoposredniških in skrbniških storitev za domače in mednarodne komitente. Odlični partnerski odnosi temeljijo na globokem in resničnem razumevanju poslovanja komitentov. Banka je strateško osredotočena na povečanje podpore malim in mikro podjetjem.

Strateški del NLB Skupine na tujih trgih sestavlja šest bank, pokojninska družba in dve podjetji. Odlikuje jih visok ugled, prepoznavnost na podlagi sodobnih produktov, storitev in tržnih poti. Zasledujejo strategijo organske rasti na lokalnem trgu ob smiselnem povezovanju na ravni NLB Skupine.

NLB Skupina predvideva nadzorovano in postopno ukinjanje nestrateškega dela segmenta. Strategija se izvaja z različnimi ukrepi, kot so prodaja družb, portfelja in premoženja ter izterjava ali prestrukturiranje posameznih terjatev, kot tudi z zapiranjem odvisnih družb v postopku likvidacije. Ključno tveganje predstavlja neprilagoditev poslovnega modela trendom v bančništvu in potrebni digitalizaciji poslovanja.

Pri financiranju nefinančnih družb NLB Skupina zasleduje skrbno pripravljena načela, usmeritve in postopke. Dejavnosti, ki jih banka ne financira, vključujejo: nelegalne dejavnosti; proizvodnjo in trgovino z orožjem, politične stranke, politične forume in verske skupnosti.

2. Okoljske zadeve

2.1. Družbena in okoljska politika NLB

Družbena in okoljska politika NLB d.d. odgovorno vključuje v svoje delovne procese družbene in okoljske pobude. Okoljsko politiko v NLB razumemo kot sklop načel in praks za varovanje okolja in strokovno poseganje v prostor, spoštovanje krajine, varovanje naravne in kulturne dediščine, uveljavljanje trajnostnega razvoja ter podpora in mentorstvo širšemu družbenemu okolju. Dokument Družbena in okoljska politika NLB pa se letno preveri in po potrebi dopolni.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

V NLB je vzpostavljeno redno letno poročanje o izvajanju družbene in okoljske politike. Vsako leto se trudimo v spremljanje in poročanje o okoljskih zadevah zajeti več vsebin okoljske politike in vključiti v poslovanje banke tudi trajnostno strategijo poslovanja.

V letu 2016 smo v NLB d.d. pričeli Družbeno okoljsko politiko spremljati tudi na način, kot se družbeno odgovorno ravnanje prikazuje z GRI standardi. V letu 2018 bomo spremljanje skušali nadgraditi do te mere, da bi lahko v poročilu zagotovili vse obvezne GRI standarde, da bi zadostili njihovim pogojem za uradno objavo. Vsako leto se bomo trudili spremljati večje število standardov, tudi tistih ki skladno s standardizacijo niso obvezni.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Ključno tveganje na področju okoljskih zadev je določiti pravo razmerje med zniževanjem stroškov poslovanja banke in zagotavljanjem trajnostnega naročanja obnovljivih in neobnovljivih naravnih virov in nabavno politiko banke.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembni za posamezne dejavnosti

V NLB se zaposleni zavedamo svoje odgovornosti do okolja. Bančna dejavnost sama po sebi ne predstavlja velike grožnje okolju. Kljub temu pa je potrebno odgovorno ravnati z odpadki in naravnimi viri zato bo potrebno to dejstvo vedno bolj upoštevati tudi pri nabavni politiki in pri tem upoštevati tudi vplive na okolje.

Družbena in okoljska politika v NLB Skupini

Vse bančne članice NLB Skupine so v letu v letu 2011 po principu NLB d.d. sprejele svojo Družbeno in okoljsko politiko in se pri poslovanju ravnaajo skladno z lokalno bančno zakonodajo in okoljskimi zahtevami.

NLB Banka Sarajevo upošteva lokalno bančno zakonodajo in okoljske zahteve, ki opredeljujejo ravnanje z odpadki, izpusti in odpadnimi gorivi in določajo sankcije v primeru nespoštovanja zahtev. Ključno tveganje predstavlja dejstvo, da na tem področju ne obstaja podjetje za upravljanje z odpadnim steklom. Ključni nefinančni kazalnik uspešnosti predstavlja strošek upravljanja z odpadki.

NLB Banka Banja Luka ima potrjeno Družbeno in okoljsko politiko iz leta 2011, ki bo v prihodnje usklajena tudi z zahtevami EBRD. Banka spoštuje tudi zakonske zahteve in odredbe na podlagi katerih usklajuje interne bančne akte.

NLB Banka Skopje spoštuje zakonske zahteve in odredbe na podlagi katerih usklajuje interne bančne akte. Potrjeno ima Družbeno okoljsko politiko, ki spoštuje družbene in okoljske pobude v svojih delovnih procesih. Okoljska politika vključuje nabor principov in poslovnih praks za zaščito in spoštovanje naravnega okolja, zaščito kulturne dediščine in promocije trajnostnega razvoja. Na področju dobave električne energije so dolžni spoštovati zakon glede nabave minimalnega deleža električne energije iz obnovljivih virov (zelena energija). Delež se natančno vpisuje v vsako mesečno fakturo in poroča kontroli Regulatorne komisiji. Delež zelene energije znaša od 4,34% do 4,88%. Zakonska obveza za ločevanje odpadkov ne obstaja. Kljub temu banka ločuje odpadke, ki jih je mogoče reciklirati. Edina zakonska obveza se nanaša na elektronske odpadke, s katerimi upravljajo posebej za to usposobljena podjetja.

NLB Banka Beograd se pri poslovanju ravna po srbskem zakonu, ki se nanaša na ravnanje z odpadki, ki jih je banka dolžna reciklirati. V NLB Banki Beograd se klasificirajo odpadki na kategorije papir, pvc – plastični odpadki, komunalni (drugi mešani) odpadki. Banka je dolžna ustrezno ravnati tudi z elektronskimi odpadki. Po razvrstitvi je dolžna tovrstne odpadke izročiti certificiranemu izvajalcu, ki nato ustrezno opravi preizkuse, meritve in upravlja z odpadki. V primeru elektronskih odpadkov je potrebno obveščati tudi pristojne institucije. Glavno tveganje so odpadki, ki se nanašajo na nekatere razvrščene snovi, zato se jih uniči preden so izročeni na odpad, ali pa se za to nameni ustrezno provizijo, da se zagotovi uničenje, preden gre v proces recikliranja.

2.2. Ravnanje z odpadki, papirjem, vodo, izpusti, gorivom,

NLB d.d. dosledno upošteva okoljsko zakonodajo in okoljske zahteve, ki podrobneje opredeljujejo ravnanje z odpadki, izpusti in odpadnimi gorivi. Glavni predpisi, ki določajo področje ravnanja z odpadki v Sloveniji so Zakon o varstvu okolja, Zakon o gospodarskih javnih službah, Uredba o ravnanju z odpadki (Ur.l. RS, št. 34/08), Uredba (ES) št. 1013/06 o pošiljkah odpadkov (UL L št. 190 z dne 12. 7. 2006 str. 1) in Uredba o izvajanju Uredbe (ES) št. 1013/06 o pošiljkah odpadkov (Ur.l. RS, št. 71/07).

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

Iz vseh poslovnih prostorov NLB d.d. so bili odstranjeni koši za odpadke in nadomeščeni z otoki, kjer zaposleni sami ločujejo odpadke (embalaža, komunalni odpadki in papir).

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Tveganje v primeru neločevanja odpadkov je plačilo denarne kazni (kazen plača tako NLB d.d. kot tudi predsednik uprave NLB d.d.).

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, ki so pomembni za posamezne dejavnosti

Cilj na področju ravnanja z odpadki, papirjem in izpusti je nadaljnje upoštevanje zakonodaje in ustrezno ravnanje z odpadki in izpusti.

2.3. Upravljanje z zgradbami in voznim parkom

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

NLB d.d. dosledno upošteva okoljsko zakonodajo in okoljske zahteve, ki podrobneje opredeljujejo ravnanje z izpusti in odpadnimi gorivi ter upravljanje z zgradbami.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Na področju upravljanja z zgradbami v NLB d.d. ni okoljskih tveganj. Ob prenovi se upošteva okoljska zakonodaja in okoljske zahteve.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, ki so pomembni za posamezne dejavnosti

Ob prenovi poslovnih prostorov se ob zamenjavi strojnih inštalacij vgrajujejo toplotne črpalke in druge okolju bolj prijazne naprave.

Ključni cilj NLB na tem področju je opustitev uporabe naprav, ki so vezane na uporabo fosilnih goriv (še posebej kurilnega olja).

2.4. Nabavna politika

Formalna podlaga za nabavno politiko v NLB je pogodba z dobaviteljem. Sprejet je bil dogovor z dobaviteljem električne energije o 50% deležu dobavljene električne energije pridobljene iz OVE in SPTE, kar je določeno v pogodbi z dobaviteljem na osnovi zakona. Cilj je, da se delež električne energije, pridobljene iz OVE in SPTE obdrži v enakem deležu.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

Dobavitelj električne energije mora navesti izvor električne energije, ki jo je dobavil in priložiti potrdilo o unovčenju ustreznega števila potrdil o izvoru električne energije, s čimer dokazuje, da je bil 50 % delež iz ponudbe dobavljene električne energije pridobljen iz OVE (obnovljivi viri energije) in/ali SPTE (samostojna proizvodna toplotne in el. energije).

NLB d.d. je z dobaviteljem Avant Car podpisala pogodbo o souporabi električnih vozil (v večjem delu za vožnje po Ljubljani z okolico). S tem se bo delno zmanjšala uporaba vozil na fosilna goriva, okoljskih tveganj na tem področju ni, prav tako ni pisnih podlag/pravil/navodil/zakona ali metodologije; prav tako za to področje ni opredeljenih ciljev.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Ni okoljskih tveganj.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembnimi za posamezne dejavnosti

Ključni cilj NLB d.d. na tem področju nabavne politike NLB je opustitev uporabe naprav, ki so vezane na uporabo fosilnih goriv (še posebej kurilnega olja).

Nabavna politika v NLB Skupini

Nabavna politika v NLB Skupini je skladna s politiko v NLB d.d. Plačevanje obveznosti do dobaviteljev je v celotni NLB Skupini skladno z navodili nabavnega področja. V skladu s finančnimi odgovornostmi do dobaviteljev ni spornih tveganj. Ključno tveganje na tem področju predstavljajo izgube dobrih dobaviteljev v primeru zamud pri poravnavi obveznosti. Ključni kazalnik so stroški storitev, blaga in dejavnosti javnega naročanja. Standarde za javna naročila zagotavljajo NLB d.d.

NLB Skupina sodeluje z dobavitelji na ravni NLB Skupine. Vse članice NLB Skupine imajo vzpostavljena pravila za izbor dobaviteljev, ki stremijo k zagotavljanju transparentnega poslovanja in minimizacije tveganj, ki lahko izhajajo iz poslovnega odnosa z dobavitelji.

3. Socialne in kadrovske zadeve

NLB Skupina s celotno kadrovsko politiko vlaga v razvoj zaposlenih in kontinuirano sledi sodobnim pristopom upravljanja z zaposlenimi, kar je ključni cilj vsake sodobno naravnane kadrovske službe. NLB d.d. ima sprejeto tudi kadrovsko strategijo za vso banko, in posamezne kadrovske strategije po organizacijskih enotah. Na sodobnem in kontinuiranem pristopu upravljanja z zaposlenimi temelji tudi poslovna uspešnost NLB Skupine. Razvoj zaposlenih mora biti sistematičen in ciljno usmerjen proces, ki temelji na ustreznih kadrovskih metodologijah in postopkih, saj z usmerjenim vlaganjem v ljudi banka pridobi delovno uspešne in zavzete zaposlene.

NLB d.d. ima imenovan svoj Sindikat delavcev in Svet delavcev. Uprava NLB d.d. sodeluje z obema delavskima organoma NLB d.d., sodeluje pa tudi s sindikatom bančništva Slovenije. NLB d.d. je imenovala tudi Pooblaščenca za varovanje zdravja. Banka ima tudi pooblaščenca zdravnico s področja psihoterapije in vzpostavljene ustrezne notranje kontrole.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

V NLB d.d. veliko pozornosti namenimo vsem najpomembnejšim področjem, ki jih mora pokrivati sodobna kadrovska funkcija: načrtovanju potreb po zaposlenih, procesih uvajanja novozaposlenih, upravljanju s talenti, izobraževanju in razvoju zaposlenih, razvoju vodilnih zaposlenih, ciljnemu vodenju z namenom merjenja in nagrajevanja delovne uspešnosti, načrtovanju nasledstev in kariere, plačam in bonusom zaposlenih, načrtovanju razvoja kulture banke, merjenja organizacijske klime ter delavskim predstavništvom.

Razvoj zaposlenih temelji na obstoječem modelu kompetenc za vsako delovno mesto. Pri merjenju kompetenc se dosledno upoštevajo kompetence za posamezno delovno mesto, ki jih imajo zaposleni vključene tudi v svoje osebne razvojne načrte. Merjenja kompetenc se redno izvajajo predvsem za vsa vodstvena delovna mesta ter za določene ključne kadre, za katere je predviden specifičen razvoj. Na podlagi pridobljenih rezultatov se izvede interpretacija rezultatov in oblikuje usmerjene razvojne načrte za vse vodje. Tovrstno merjenje izvajamo vsako leto. Pomemben pomen pri razvoju zaposlenih ima tudi Katalog znanj, saj predstavlja temelj za načrtovanje izobraževanja po področjih, kar omogoča identifikacijo vrzeli v znanju in veščinah ter določitev načinov izobraževanj za zapolnjevanje teh vrzeli.

Zaposlovanje pravih ljudi na prava delovna mesta (iz notranjega / zunanjega trga) poteka na osnovi načrta potrebnih kompetenc zaposlenih ter iz zemljevidov znanj v posameznih organizacijskih enotah in potenciala posameznika za doseganje ciljev ter plana kadrov, predvsem pa na podlagi kadrovskih strategij organizacijskih enot. Prednost pri zaposlitvi na prosto delovno mesto imajo v skladu z interno kolektivno pogodbo interni kadri, s čimer spodbujamo in omogočamo njihov razvoj ter širitev njihovih kompetenc, izpolnjujemo karijerne načrte, obenem pa preprečujemo odliv kadrov in tako znanja in izkušenj iz banke. Pri vseh zaposlitvah pa se dosledno spoštuje načelo enake obravnave kandidatov ne glede spol.

Ker se razvoj zaposlenih prične že s prvim dnevom prihoda novo zaposlenega, ima banka oblikovan proces uvajanja novo zaposlenih v banko, z namenom vzpostavitve sistematične predaje informacij in vsebin, s katerimi mora biti vsak novozaposleni obvezno seznanjen. Proces uvajanja je izjemno pomemben, saj ustrezna in učinkovita integracija novozaposlenega v zelo veliki meri vpliva na njegovo motivacijo, zavzetost ter posledično tudi na delovno uspešnost. Izobraževanje, usposabljanje in izpopolnjevanje je del ključne podpore načrtovanega razvoja posameznega zaposlenega in se prvenstveno izvaja v lastnem izobraževalnem centru.

V NLB smatramo izobraževanje kot pridobivanje, razvijanje, uporabljanje znanja z namenom povečanja intelektualnega kapitala in povečanja konkurenčne prednosti NLB d.d. oziroma NLB Skupine. Izobraževalna dejavnost se harmonizira z NLB Skupino v povezavi s poslanstvom, vizijo in cilji ter ostalimi deli kadrovskega sistema. Posebno pozornost banka izkazuje višini namenjenih sredstev za izobraževanja, ki se iz leta v leto viša. Odločitev in politika banke je, da razvija svoje zaposlene v največji meri s svojimi strokovnjaki, znotraj banke. Zato ima organiziranje in izvajanje internega usposabljanja in izpopolnjevanja (v nadaljevanju interno izobraževanje) prednost pred drugimi oblikami izobraževanja. Program vključuje razvoj kompetenc, strokovnih in funkcionalnih znanj. Podlaga za to so

Strogo zaupno – poslovna tajnost

zemljevidi znanj, zahteve posameznih delovnih mest in profilov ter razvojni načrti posameznikov in ključnih skupin zaposlenih.

Razvoj zaposlenih je sistematičen in ciljno usmerjen proces, saj z usmerjenim vlaganjem v zaposlene banka pridobi delovno uspešne in zavzete zaposlene. Vlaganje v bodoča potrebna znanja in kompetence zaposlenih je pomemben predpogoj za doseganje visoke delovne učinkovitosti in uspešnosti banke v prihodnosti. Zato razvoj zaposlenih pomembno podpira udejanjanje strategije NLB v prihodnjih letih. Z oblikovanjem Strategije upravljanja s talenti v NLB Skupini smo želeli udejanjiti cilj, t.j. identificirati zaposlene z visokim potencialom za prevzem zahtevnejših delovnih mest, zato da se jih lahko usmerjeno in ciljno razvija ter preko plana nasledstev pripravlja na novo vlogo. S tem se odpirajo možnosti kariernemu razvoju ključnih zaposlenih in se daje prednost internemu (pre)zaposlovanju pred zunanjim.

Z namenom izboljšanja odnosov v delovnih sredinah, se vsako leto meri organizacijska klima in opravlja primerjava s preteklimi leti. Merjenje poteka v vseh organizacijskih enotah in enako se ugotavljajo rezultati v vsaki organizacijski enoti, ki so predstavljeni vsem zaposlenim. Namen merjenja je ugotovitev dejanskega mnenja zaposlenih in njihovega zadovoljstva in oblikovanje ustreznih aktivnosti za izboljšanje klime. Povratna informacija zaposlenih je izjemnega pomena za uvajanje sprememb oziroma izboljšav. Ključen napredek se kaže v dvigu odzivnosti zaposlenih, saj so slednji prepoznali, da banka stopa po pravi poti in k pravim ciljem. Organizacijska klima je posledica organizacijske kulture. Z namenom ugotavljanja vzrokov in področij, na katerih lahko izvedemo aktivnosti, ki bi pripomogle k boljši organizacijski klimi in zavzetosti se lotevamo tudi raziskovanja organizacijske kulture. V banki tudi redno skrbimo za zdravje zaposlenih.

Vsako leto se skladno z določili Izjave o varnosti z oceno tveganja izvajajo predhodni preventivni zdravstveni pregledi, usmerjeni obdobjni preventivni zdravstveni pregledi ter drugi usmerjeni preventivni zdravstveni pregledi, napotitve v zdravilišče ter drugi predpisani ukrepi. NLB že vrsto let ravna družbeno odgovorno do svojih zaposlenih preko sistematičnega izobraževanja, sofinanciranja študija, pri premagovanju stisk zaposlenim nudimo solidarno finančno pomoč v sodelovanju s sindikatom, ob večjih nesrečah zbiramo sredstva za pomoč prizadetim, preko športnega društva je zaposlenim dostopna redna rekreacijska vadba ipd. Naši vsakdanjiki so vedno bolj stresni in časovno preobremenjeni, zato je pomembno, da skupaj najdemo načine, kako kljub vsem obremenitvam najti čas za svoje dobro počutje, ter se izogniti slabim navadam hitrega življenja.

Banka vsako leto prejme polni certifikat Družini prijazno podjetje. NLB je certifikat prejela s strani Ekvilib Inštituta, ki ga podeljuje skupaj z Ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Certifikat podeljuje neprofitna in neodvisna organizacija Ekvilib Inštitut, ki deluje na področjih družbene odgovornosti, človekovih pravic in razvojnega sodelovanja. Podjetja se morajo v času postopka držati projektnega plana implementacije izbranih ukrepov ter aktivnosti, ki so jih določila. Skozi celoten postopek njihovo delo spremlja ocenjevalec/svetovalec, na podlagi letnih poročil pa revizor s strani Ekvilib Inštituta. V sklopu certifikata Družini prijazno podjetje banka izvaja vrsto aktivnosti: koriščenje prostega delovnega dne za prvi šolski dan otroka, fleksibilni delovnik s koriščenjem plačanih ur odsotnosti za uvajanje otroka v vrtec, plačana odsotnost z dela zaradi izrednih družinskih razlogov, zmanjšanje izpostavljenosti tipičnim obremenitvam na delovnem mestu v smislu ohranjanja in krepitve zdravja, preventivni pregledi dojk, organizacija varstva v času poletnih in zimskih počitnic (NLB Vesele počitnice), dodatne ugodnosti iz bančne ponudbe in finančna pomoč, zagotavljanje novoletnega obdarovanja otrok delavcev banke in obdarovanje novorojencev. Po prejemu polnega certifikata je pričela izvajati še ukrepe: spremstvo devetošolcev na informativnem dnevu ali dijakov za selitev, spremstvo družinskega člana v primeru hujše bolezni, koriščenje viška ur tudi v primerih, ko zaposleni niso imeli dovoljenja za delo nad obveznim delovnim časom. Banka vsako leto dodaja še nove ukrepe.

V banki hkrati delujejo tri delovna predstavništva, in sicer dve sindikalni združenji, v kateri se zaposleni prostovoljno vključujejo ter svet delavcev kot delavsko predstavništvo, ki v skladu z zavezujočo zakonodajo uresničuje pravico do soupravljanja. Banko zavezujejo dve kolektivni pogodbi, in sicer splošna na ravni dejavnosti ter interna, s katero se še dodatno dviguje raven pravic zaposlenih.

Ker je NLB največja regionalna bančna skupina, skuša svoje najboljše prakse harmonizirati tudi po svojih članicah preko minimalnih standardov in usklajenih kadrovske strategij.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Tveganja na področju kadrovske politike upravljamo z vlaganjem v izobraževanje in razvoj kadrov, ustrezno načrtovanje kadrov, izbiro in nagrajevanje kadrovskih virov. Neželeno fluktuacijo upravljamo z načrti nasledstev, rotacijami zaposlenih, mentorstvom in prenosom znanj ter strategijo upravljanja s talenti. Uvedeno je bilo ciljno vodenje, razvojni pogovori z zaposlenimi in ustrezno določanje njihovih ciljev z načrtovanjem njihovega razvoja. Izvajanje ciljnega vodenja se preverja letno po organizacijskih enotah, po potrebi se sprejemajo ustrezni ukrepi.

Postopek zaposlovanja je transparenten, v skladu z zakoni in pravilniki, redno je vzpostavljeno obveščanje delavskih predstavništev v obe smeri. Prenavlja se politika preprečevanja mobinga in trpinčenja na delovnem mestu. Na odboru za operativna tveganja se obravnavajo posamezni aspekti kadrovskega področja, kot je absentizem ipd.

NLB d.d. polletno meri tudi ključne kazalce tveganja s kadrovskega področja.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, ki so pomembni za posamezne dejavnosti

NLB s celotno kadrovsko politiko vlaga v razvoj zaposlenih in kontinuirano sledi sodobnim pristopom upravljanja z zaposlenimi, kar je ključni cilj vsake sodobno naravnane kadrovske službe. Vlaganje v bodoča potrebna znanja in kompetence zaposlenih je pomemben predpogoj za doseganje visoke delovne učinkovitosti in uspešnosti banke v prihodnosti. Zato razvoj zaposlenih pomembno podpira udeležanje strategije NLB v prihodnjih letih.

Ključni napredek organizacije se kaže v dvigu odzivnosti zaposlenih, saj so slednji prepoznali, da banka stopa po pravi poti in k pravi cilji. Organizacijska klima je posledica organizacijske kulture. Z namenom ugotavljanja vzrokov in področij, na katerih lahko izvedemo aktivnosti, ki bi pripomogle k boljši organizacijski klimi in zavzetosti se lotevamo tudi raziskovanja organizacijske kulture.

Ključni kazalniki so delež zadržanja kadrov, delež absentizma, delež fluktuacije in delež zavzetih zaposlenih. Pomembni kazalniki so tudi tisti, ki kažejo vlaganje v razvoj zaposlenih. Mednje sodijo tudi delež zaposlenih, ki se udeležujejo izobraževanj in usposabljanj ter število ur izobraževanj na posameznika. Pomembni kazalniki so tudi tisti, ki kažejo koliko razvojnih načrtov je pripravljenih, izvedenih, število talentov v vseh treh segmentih ipd.

Kadrovske zadeve v NLB Skupini

Članice NLB Skupine imajo sprejete in potrjene kadrovske strategije 3-5 let. V strategijah so jasno navedeni želeni cilji razvoja, pripravljeni so KPI-ji ki se merijo po posameznih elementih ter akcijski načrti. V skupini se meri organizacijska klima, kultura, ocena kompetenc vodij. Harmoniziran je način ciljnega vodenja, preko kadrovskih standardov pa tudi posamezni elementi kadrovske funkcije. Letno se članicam postavljajo cilji s kadrovskega področja kot so: implementacija ciljnega vodenja, izvajanje kadrovskih strategij, delo s talenti ter vzpostavljanje voditeljstva.

Tudi v NLB Banki Sarajevo so kadrovske zadeve primarno regulirane z Zakonom o delu in s Kolektivnimi pogodbami, Zakonom o delavskem svetu in Zakonom o preprečevanju diskriminacije, ki jih NLB upošteva pri svojem poslovanju. Politika in strategija upravljanja s kadri temelji na dolgoročnem sodelovanju z zaposlenimi, za katero je izrednega pomena zaupanje ter transparenten in odgovoren odnos. Na področju Varstva zdravlja na delovnem mestu je ključnega pomena zagotavljanje varnega delovnega okolja in postopkov za delo. Kot rezultat politik je poleg zakonsko zahtevanih dokumentov (Pravilnik o zaposlenih, Pravilnik o povračilu in nadomestilih) banka sprejela tudi standarde glede etike in vrednot. Del rednega ocenjevanja uspešnosti je ocena etičnega vedenja in kompetenc vsakega zaposlenega, kar je usklajeno z lokalno zakonodajo za varno delovno okolje. Če delovanje banke ne bi bilo usklajeno z lokalno regulativo na področju varstva pri Ključno tveganje na področju varstva pri delu predstavljajo splošni operativni stroški. Dejavnosti za vzdrževanje projektov varnega delovnega okolja

Strogo zaupno – poslovna tajnost

zagotavlja zunanja specializirana družba. Za ta vidik ni nobenih navodil ali kontrol NLB d.d. Ljubljana ali NLB Skupine.

V NLB Banki Beograd socialna vprašanja oziroma vprašanja glede zaposlenih ureja srbsko delovno pravo. V skladu z delovnim pravom so vse zadeve s področja človeških virov urejene v kolektivnem sporazumu, kadrovske strategiji in internih aktih. NLB a.d. Beograd je sklenil pogodbo s certificiranim podjetjem za spremljanje zdravja zaposlenih z zunanjim podjetjem. Zagotavlja vsa pravna vprašanja in dodatne ukrepe za zagotavljanje varnega delovnega okolja. Ko sodelavec začne delovati za NLB a.d. Beograd se vključi v usposabljanje, kjer se predstavijo tveganja zdravstvenega varstva in celoten trening za pomoč pri poškodbah. V sodelovanju s certificiranim podjetjem banka v obdobju 3-4 let nudi različne vrste zdravniških pregledov, ki so povezani z delovnimi tveganji in merjenjem stanja okolja na delovnem mestu in poškodbami ali poklicnimi boleznimi zaposlenih. Izboljšanje usposabljanja in okolja na delovnem mestu. Ključno tveganje predstavljajo stroški storitve in meritev zunanjih izvajalcev v višini okoli 7.000,00 EUR letno.

4. Spoštovanje človekovih pravic

4.1. Ukrepi proti mobingu in ukrepi za izboljšanje organizacijske kulture

NLB d.d. ima, z namenom zagotavljanja dostojanstva zaposlenih in zagotavljanja delovnega okolja, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen trpinčenju in spolnemu ali drugemu nadlegovanju s strani kogarkoli, ki izvaja naloge za NLB d.d. sprejeto pisno politiko in pravilnik, ki primeroma opredeljuje prepovedana ravnanja in določa njihovo sankcioniranje. Za svetovanje in pomoč zaposlenim je Uprava NLB d.d. imenovala posebnega pooblaščenca. Vzpostavljeno je tudi sodelovanje s Sindikatom NLB d.d. in Svetom delavcev NLB d.d.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

Trenutno je v teku priprava sprememb aktov in s tem povezanega sistema preprečevanja mobinga v okviru tripartitne komisije (predstavniki banke, sindikata in sveta delavcev).

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Tveganja na tem področju zagotovo obstajajo, zato mora imeti banka vzpostavljen sistem, s katerim se tveganja preprečujejo. Tveganja izhajajo iz Zakona o delovnih razmerjih: delodajalec odškodninsko odgovarja, če nima mehanizmov za preprečevanje mobinga. Poleg tega je lahko banka kazensko odgovorna po Zakonu o odgovornosti pravnih oseb za kazniva dejanja (ZOPOKD), in sicer je za kaznivo dejanje, ki ga je storilec storil v imenu, na račun ali v korist pravne osebe, odgovorna:

- če pomeni storjeno kaznivo dejanje izvršitev protipravnega sklepa, naloga ali odobritve njenih vodstvenih ali nadzornih organov;
- če so njeni vodstveni ali nadzorni organi vplivali na storilca ali mu omogočili, da je storil kaznivo dejanje;
- če pridobi protipravno premoženjsko korist iz kaznivega dejanja ali predmete, nastale s kaznivim dejanjem;
- če so njeni vodstveni ali nadzorni organi opustili dolžno nadzorstvo nad zakonitostjo ravnanja njim podrejenih delavcev. Pri mobingu pride v poštev zlasti ta alineja;
- ZOPOKD določa kazniva dejanja oz. poglavja, ki obsegajo podobna kazniva dejanja, za katera je lahko odgovorna tudi (poleg storilca) pravna oseba. Med temi je tudi kaznivo dejanje »Šikaniranje na delovnem mestu« iz 197. člena Kazenskega zakonika. Posebno s kazensko odgovornostjo, kar pa ne izključuje vidika odškodninske odgovornosti, je povezano tudi tveganje ugleda banke.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, ki so pomembni za posamezne dejavnosti

Ključni cilj NLB d.d. je preprečevanje mobinga oziroma kakšnega koli nadlegovanja zaposlenih in zagotovitev delovnega okolja, ki le to uspešno preprečuje in noben od zaposlenih ne bo izpostavljen spolnemu ali drugemu trpinčenju oziroma nadlegovanju s strani kogarkoli v podjetju.

Cilj NLB d.d., je zapisan v politiki preprečevanja mobinga kot zagotavljanje dostojanstva zaposlenih in zagotavljanje delovnega okolja, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen trpinčenju in spolnemu ali drugemu nadlegovanju s strani kogarkoli, ki izvaja naloge za NLB d.d.

Ukrepi proti mobingu in ukrepi za izboljšanje organizacijske kulture na ravni NLB Skupine

Tudi na ravni NLB Skupine se spoštujejo enake možnosti, pravičnost in spodbujanje kulture, usmerjene v uspešnost poslovanja. Kadrovske politike in prakse temeljijo na kulturi, ki spodbuja enake možnosti in uspešnost zaposlenih. Diskriminacija je prepovedana v praksi upravljanja s kadrovskimi viri. Razmerje

med zaposlenimi in upravljanjem temelji na zaupanju, podpori in stalnih povratnih informacijah. V primeru nesoglasja je opredeljen postopek reševanja konfliktov.

Zaposleni se pridružijo Svetu delavcev in Sindikatu, s katerimi Banka redno sodeluje s formalnimi sestanki in posvetovanji. Organizacijska klima / zaposlitveno angažiranje in organizacijska kultura so ključnega pomena, zato se izvajajo tudi redne meritve in pripravlja akcijski načrt za izboljšave. V večini primerov so kadrovske prakse banke nad zakonskim minimumom, saj je cilj banke zagotoviti, da so zaposleni visoko motivirani in vključeni v poslovanje banke. Poleg kazni v primeru neizpolnjevanja zakonskih zahtev se zaposleni dojemajo tudi kot ključ do uspeha. To je razlog, zakaj banka redno spremlja angažiranje zaposlenih in organizacijsko kulturo ter redno preverja kadrovske prakse. Ključno tveganje predstavljajo stroški zaposlenih in pravni stroški.

4.2. Kodeks ravnanja NLB Skupine

Kodeks ravnanja NLB Skupine je v letu 2017 nadomestil doslej veljavne kodekse ravnanja v NLB d.d. in članicah NLB Skupine. V njem NLB d.d. izraža pričakovanja, da zunanji poslovni partnerji NLB d.d. in članic NLB Skupine spoštujejo človekove pravice, delovne pravice, zakone o zaposlitvi in okoljske predpise. Namenjen je zagotavljanju, da naši zunanji poslovni partnerji spoštujejo človekove pravice, delovne pravice, zakone o zaposlitvi in okoljske predpise.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

Kodeks ravnanja v NLB Skupini je bil celovito prenovljen v letu 2017, zato rednega pregleda ustreznosti uresničevanja še nismo izvajali. Uresničevanje kodeksa ravnanja (prej etičnega kodeksa in kodeksa korporativne skladnosti) preverjamo v preventivnih pregledih skladnosti področij oz. procesov, v katerih so kot tipična tveganja skladnosti in integritete vključena tudi tveganja ravnanja (neetično ravnanje, tveganja notranjih in zunanjih prevar, tveganja nasprotij interesov, tveganja korupcije, tveganja kršitev na področju varovanja informacij in varstva osebnih podatkov ...).

Dodatno letno izvajamo interno raziskavo na področju etike in skladnosti poslovanja, v kateri preverjamo percepcijo zaposlenih v banki v zvezi z etičnim ravnanjem in skladnostjo poslovanja, tudi v povezavi s stanjem glede percepcije preprečevanja škodljivih ravnanj itd. Na podlagi analize, s katero se seznani uprava banke, so pripravljeni tudi ukrepi za izboljšanje stanja, kot na primer izvedba ciljnih pregledov področij, posebna izobraževanja itd.

Uresničevanje Kodeksa ravnanja v NLB Skupini je v NLB d.d. tudi del redne samoocene na področju korporativne integritete, element česar predstavlja tudi ocena etične kulture, učinkovitosti sistema preprečevanja škodljivih ravnanj oz. prijave sumov kršitev, tona z vrha, zavezanosti vodstva banke korporativni integriteti itd. Članice NLB Skupine so po vzoru NLB d.d. prav tako pripravile samoocene na področju korporativne integritete ter identificirale priložnosti za izboljšave.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Ključni ukrepi za obvladovanje tveganj v NLB d.d. na tem področju so:

- Vzpostavljene notranje politike in postopki.
- Redna izobraževanja zaposlenih in izobraževanja ciljnih skupin s področja standardov etičnega ravnanja.
- Redno ocenjevanje tveganj zunanjih izvajalcev in dobaviteljev.
- Vzpostavljeni postopki in kanali za (anonimno) prijavo sumov škodljivih ravnanj (vključno z interno dostopno (NLB Net) in javno dostopno aplikacijo Whistler na: whistler.nlb.si).

Strogo zaupno – poslovna tajnost

- Vzpostavljeni postopki in mehanizmi za obravnavo sumov škodljivih ravnanj in sprejemanje korektivnih ukrepov.
- Implementirani so ukrepi za zaščito prijaviteljev (notranjih in zunanjih).

Tveganja:

- Tveganje ugleda za NLB d.d. in članice NLB Skupine zaradi incidentov ali drugih nepravilnosti pri zagotavljanju zunanjega izvajanja.
- Tveganje regulatorne skladnosti pri izpolnjevanju zakonskih obveznosti zunanjih izvajalcev, dobaviteljev in podizvajalcev.
- Tveganje kršitev v zvezi z varovanjem informacij in varstvom osebnih podatkov pri izpolnjevanju zakonskih obveznosti zunanjih izvajalcev, dobaviteljev in podizvajalcev.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, ki so pomembni za posamezne dejavnosti

Kodeks ravnanja zaposlenih v NLB Skupini postavlja standarde in pravila ravnanja, ki veljajo za vse nas, ne glede na delovno mesto ali lokacijo dela, pa tudi za pogodbenike, ki nastopajo v imenu NLB Skupine.

Kodeks opredeljuje vrednote in osnovna pravila etičnega poslovnega ravnanja, ki jih v NLB Skupini spoštujemo, spodbujamo in pričakujemo. Naše vrednote in prepričanja podpirajo naš dolgoročni cilj neprestano izboljševati kulturo našega vsakodnevnega poslovanja v državah, v katerih je prisotna NLB Skupina.

NLB Skupina zahteva od vsakega zaposlenega, ne glede na delovno mesto ali lokacijo dela, kakor tudi od vsakega drugega deležnika NLB Skupine, da živi v skladu z najvišjimi standardi integritete pri vsem kar počne. Ključ za doseganje teh standardov ravnanja je tudi močna kultura skladnosti poslovanja, ki jo NLB Skupini izvaja v praksi z dolžnim ravnanjem vseh zaposlenih v skladu z njenimi politikami, pravilniki in drugimi notranjimi akti ter v skladu z vso relevantno zakonodajo in regulativo v pravnih okoljih, kjer NLB Skupina posluje.

Kodeks ravnanja zaposlenih v NLB Skupini

Kodeks ravnanja NLB Skupine se izvaja v NLB d.d. in delno v NLB Skupini na ravni strateških bančnih članic NLB Skupine. Načrtujemo, da bomo ta model izvajanja raziskave o etiki in skladnosti v letu 2018 prenesli v vse članice NLB Skupine.

4.3. Redno poravnavanje finančnih obveznosti do dobaviteljev

Plačevanje obveznosti do dobaviteljev v Sloveniji ureja Obligacijski zakonik in Zakon o preprečevanju zamud pri plačilih (julij 2012). V NLB imamo to opredeljeno tudi v internih navodilih za potrjevanje prejetih računov.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

NLB pravočasno plačuje obveznosti do dobaviteljev. Rok za plačilo obveznosti znaša od 15 do 60 dni in se dogovori ob naročanju oz. sklepanju pogodb z dobavitelji. NLB vse račune plačuje na dan zapadlosti pod pogojem, da dobavitelj pravočasno izstavi račun oz. da je račun pravočasno potrjen. To v NLB zagotavljamo tako, da zavrremo račune v primeru da jih dobavitelj prepozno izstavi in da dnevno sproti spremljavo račune, ki zapadejo v plačilo. NLB iz naslova zamud pri plačilih v letu 2017 dobaviteljem ni plačala nobenih zamudnih obresti.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

V primeru, da bi NLB z zamudo plačevala obveznosti do dobaviteljev, bi ji lahko dobavitelj obračunal zamudne obresti za čas od roka plačila do dneva prejema plačila. Prepozno plačevanje obveznosti bi lahko vplivalo tudi na poslovno sodelovanje banke in dobavitelja kot komitenta banke.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, ki so pomembni za posamezne dejavnosti

Ključni nefinančni kazalnik uspešnosti je dobro poslovno sodelovanje med NLB in dobavitelji.

Poravnavanje finančnih obveznosti do dobaviteljev in delež neporavnanih obveznosti v NLB Skupini

Tudi članice NLB Skupine pravočasno poravnava svoje finančne obveznosti do dobaviteljev.

4.4. Spoštovanje človekovih pravic na področju produktov in storitev za stranke

Cilj NLB Skupine je usmeritev bančnega poslovanja v preprečevanje zlorab človekovih pravic z uvedbo poslovnih postopkov, ki natančno opredeljujejo, na kakšen način se to izvaja. NLB preučuje in zagotavlja spoštovanje človekovih pravic pri bančnem poslovanju v celovitih poslovnih procesih in metodologijah ocenjevanja tveganj. Za odnose z zasebnimi strankami se uporabljajo AML predpisi za identifikacijo in spremljanje PEP.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

Zagotavljanje finančnih storitev, je povezano tudi z vprašanji človekovih pravic in prizadevanjem za pozitivno prispevanje k uresničevanju človekovih pravic - kot finančni posrednik za gospodarske dejavnosti na splošno in s ponudbo priložnosti za naložbe, ki prispevajo k trajnostnemu razvoju (mikrofinanciranje). Spoštovanje pravic komitentov banke (FO).

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Zagotavljanje financiranja določenih izdelkov in storitev lahko privede do negativnih vplivov na človekove pravice; na primer vpliv na preživetje lokalnih skupnosti ali infrastrukturni projekti.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembni za posamezne dejavnosti

Ključni nefinančni kazalnik uspešnosti, je zagotavljanje stalne pozornosti pri poslovanju s komitenti in preverjanje ali delujejo pod jurisdikcijo s politično nestabilnostjo, šibkim upravljanjem, zatiranjem manjšinskih skupin, kadar banka razmišlja o financiranju poslovnih dejavnosti na konfliktnem (vojnem) območju, razvoju finančnih produktov za ranljive segmente strank, ali pa ko posluje s poslovnim sektorjem, kjer je znan problem spoštovanja človekovih pravic.

Spoštovanje človekovih pravic na področju produktov in storitev za stranke v NLB Skupini

Vse članice NLB Skupine spoštujejo človekove pravice. Stranke so seznanjene z vsemi izdelki in storitvami banke na pregleden način v skladu s pozitivnimi pravnimi predpisi in sklepi Zvezne agencije za banko. V svoji ponudbi banka nima izdelkov in storitev, ki bi lahko povzročila negativne učinke na človekove pravice. Preglednost izdelkov in storitev ter vedenje zaposlenih je v skladu s kodeksom ravnanja. Zaposleni v bankah z boljšim poznavanjem izdelkov in storitev banke bolje upravljajo in svetujejo strankam pred prodajo izdelkov. To povečuje zadovoljstvo in zanesljivost kupcev.

Članice NLB Skupine upravljajo s tveganji nadzora in nadzora dostopa do revizijskih kontrol skladno z navodili in upoštevajo zahteve NLB d.d.. Zagotovljeno je usposabljanje zaposlenih na določenih strokovnih področjih in na področju varovanja informacij. Spoštuje se Kodeks o etiki zaposlenih ob nični toleranci za uhajanje informacij. Zagotovljena je sistematična rast prodajne kulture z izobraževanjem, načrtovanjem in nadgradnjo prodajnih komunikacij in vodenja. Ključni indikator uspešnosti je določanje potreb kupcev za določen izdelek in storitev, kar je zelo pomembno za zadovoljstvo strank in zadovoljevanje njihovih potreb.

4.4.1. Finančno opismenjevanje strank

V NLB nudimo storitve osebnega finančnega svetovanja z namenom, da se kot največja finančna institucija v državi družbeno odgovorno in proaktivno pridružimo mednarodni iniciativi in pričnemo sistematično dvigovati finančno zavest, znanje in odgovorno upravljanje osebnih financ. Osebnostno finančno svetovanje je namenjeno našim strankam in vključuje niz strokovnih svetovalnih storitev podprtih z izračuni in orodji za spremljanje, obvladovanje in boljše upravljanje osebnih financ.

Svetovalci v NLB pomagajo posamezniku pri odgovorih v zvezi z upravljanjem osebnih financ s splošnimi in individualiziranimi finančnimi nasveti: v procesu osebnega finančnega svetovanja svetovalci pregledajo obstoječo finančno situacijo stranke, izračunajo ustrezne kazalnike, jih primerjajo in ne nazadnje ocenijo ustreznost finančnih potez stranke ter ji predlagajo morebitne izboljšave na podlagi ustreznih metodologij in navodil za delo.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

Poznavanje finančnih zakonitosti in finančne teorije doprinese k višji finančni osveščenosti, kar omogoča sprejemanje boljših odločitev. Posamezniki z boljšim finančnim znanjem bolje obvladujejo svoj denarni tok, več varčujejo, ustrezneje porazdeljujejo premoženje in pravočasno načrtujejo. Osebnostne finance komitentov so tako bolj trdne in dolgoročno vzdržne, kar povečuje zadovoljstvo in zaupanje pri strankah.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Nepismenost strank lahko povzroči večjo tveganost za bančnega komitenta in njegovo poslovanje.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembnimi za posamezne dejavnosti

Z organiziranjem, obvladovanjem in načrtovanjem osebnih financ želimo odločilno vpliva na življenjski standard posameznikov. Pravilno in dosledno upravljanje osebnih financ bo namreč njim in njihovim družinskim članom zagotovilo večjo finančno varnost.

Uvajanje storitev bančnega opismenjevanja v NLB Skupini.

Tudi nekatere banke v NLB Skupini so se odločile, da bodo v bodoče pričele z intenzivnejšim osveščanjem svojih strank na področju finančnega opismenjevanja.

4.4.2. Varovanje zasebnosti bančnih komitentov

Politika korporativne varnosti v NLB d.d. opredeljuje temeljne cilje in načela varovanja ljudi, objektov (poslovnih prostorov), informacij in premoženja tako banke kot tudi njenih komitentov. Izvajajo se redna izobraževanja zaposlenih na posameznih strokovnih področjih in na področju varovanja informacij. V NLB se spoštuje tudi Kodeks etičnega ravnanja zaposlenih

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

Namen temeljnih ciljev in načel varovanja je zagotavljanje zakonitosti poslovanja ter ugleda NLB d.d. Temeljni cilji in načela varovanje so opredeljeno tudi v okviru internih aktov posameznih članic NLB Skupine.

Eden od ključnih oziroma temeljnih ciljev korporativne varnosti je varovanje podatkov in informacij naših komitentov in s tem zagotavljanje zasebnosti.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

NLB d.d. tveganja obvladuje z nadzorovanjem dostopov do aplikacij s podatki in revizijsko sledjo ter natančnimi metodologijami, postopki in navodili za delo.

Možna tveganja, ki so v NLB ustrezno nadzorovana in obvladovana so:

- Nepooblaščen vpogled v podatke o stranki.
- Izdajanje podatkov o stranki.
- Nestrokovnost ali neustrezno vedenje bančnega delavca.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, ki so pomembni za posamezne dejavnosti

Zasebnost komitentov NLB d.d., kot tudi strank posamezne članice NLB Skupine, uresničujemo z implementiranimi ukrepi, na primer:

- princip »need to know«: zaposleni ima pooblastilo oziroma pravico dostopa samo do tistih podatkov ter informacij, ki jih potrebuje za opravljanje rednih delovnih zadolžitev;
- redna verifikacija / preverjanje ustreznosti dodeljenih pravic za dostop do podatkov;
- redno izobraževanje in ozaveščanje zaposlenih o pomenu varstva podatkov in informacij ter etičnega ravnanja;
- vzpostavljene cone zasebnosti v poslovalnicah banke;
- ugotavljanje morebitnih kršitev varstva podatkov s strani zaposlenih;
- izvajanje varnostnih pregledov aplikativnih podpor in računalniškega omrežja z namenom identifikacije morebitnih ranljivosti, ki bi ogrožale zaupnost podatkov in informacij.

Varovanje zasebnosti bančnih komitentov v NLB Skupini

Tudi v NLB Skupini banke upoštevajo Pravila NLB Skupine o varovanju informacij, oseb in premoženja v varnostni politiki NLB in ustrezno načrtujejo upravljanje z varnostjo osebnih podatkov.

4.4.3. Sistem upravljanja s pritožbami komitentov banke

V NLB d.d. imamo skladno z zakoni, ki urejajo opravljanje bančnih in finančnih storitev, vzpostavljen sistem internega dvostopenjskega pritožbenega postopka ter izbranega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov. NLB zagotavlja strankam informacije o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov, ki vsebujejo pojasnila o načinu obravnave pritožb strank.

Cilji NLB pri obravnavi pritožb strank so hitro, učinkovito in strokovno reševanje pritožb na vseh stopnjah obravnave pritožb, reševanje istovrstnih odškodninskih zahtevkov strank na enoten način, evidentiranje pritožb na način, ki omogoča vsebinsko analizo, z namenom izboljšanja produktov, procesov oziroma ostalih strankinih izkušenj (transparentnosti, kakovosti obravnave, odnosa...) in oblikovanje predlogov za izboljšave z namenom preprečitve nastanka večjega števila istovrstnih napak in posledic negativne izkušnje stranke.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

Razkorak med deležem evidentiranih pritožb in deležem strank, ki naj bi pritožile se iz leta v leto manjša. Mnenje stranke se v NLB d.d. upošteva in evidentira ne glede nato ali je pozitivno ali negativno.

Zaposleni v NLB spoštujemo strankino doživljanje posameznih dogodkov iz naslova pogodbenih razmerji in izvajanja naših storitev, pritožbe obravnavamo, kot priložnosti za izboljšave.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Ključna tveganja v povezavi s sistemom upravljanja s pritožbami v NLB d.d. so:

- Tveganje neinformiranja strank o internem pritožbenem postopku in izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov.
- Prejeta pritožba se ne začne pravočasno obravnavati.
- Neustrezna obravnava pritožbe.
- Stranka ne prejme odgovora na pritožbo ali na odškodninski zahtevek na pravi naslov.

NLB tveganja obvladuje z modelom dvostopenjske obravnave pritožb. Drugostopenjski nivo obravnave pritožb v NLB predstavlja posebna centralizirana neodvisna organizacijska enota, pristojna za obravnavo ugovorov strank na rešitev prvostopenjskega nivoja obravnave pritožb, za obravnavo posebnih pritožb in vseh odškodninskih zahtevkov.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembnimi za posamezne dejavnosti

Delež pritožb na izvensodnem reševanju potrošniških sporov je nižji od tržnega deleža banke. Več kot polovica obravnavanih pritožb na IRPS-ju je ocenjenih kot neutemeljenih za stranke.

Upravljanje s sistemom pritožb v NLB Skupini

Tudi v NLB Skupini je po principu sistema upravljanja s pritožbami vzpostavljen ustrezen sistem spremljanja pritožb v največjo možno korist bančnih strank.

V postopkih o pogojih in obravnavanju pritožb za stranke NLB Banke Sarajevo obstajata dve ravni reševanja pritožb, ki jih opredeljuje postopek, kot tudi določen način vlaganja pritožb strank, snemanje, pregledovanje metod, roki za pošiljanje odgovora na pritožbo in pošiljanje odgovora strankam. Postopki vključujejo tudi dejavnosti za zadrževanje strank in podjetij, ponudbo za oblikovanje predloga za izboljšave in način poročanja o prejetih pritožbah.

Cilji banke pri obravnavi pritožb strank so hitro, učinkovito in strokovno reševanje pritožb na vseh ravneh obravnave pritožb, na enak način reševanje enakih zahtev strank, vložitev ugovorov na način, ki omogoča analizo vsebine, da bi izboljšali izdelke, procese in druge izkušnje strank (preglednost, kakovost zdravljenja, odnosov ...), ki daje predloge za izboljšanje, da se prepreči nastanek večjega števila enakih napak in posledic negativnih izkušenj stranke.

Na ravni Federacije BiH je bil imenovan varuh človekovih pravic za izvensodno reševanje spornih odnosov. Število pritožb, vloženih leta 2016, je nižje za 36% v primerjavi s številom pritožb, vloženih leta 2015, medtem ko je leta 2017 približno na isti ravni kot leta 2016. Odločba Agencije za bančništvo Federacije BiH o pogojih in načinu obravnavanja pritožbe banke s strani banke, mikrokreditne organizacije in družbe za lizing je določila obveznost banke, da četrtletno poroča Agenciji za banko Federacije BiH (v nadaljnjem besedilu: FBA) o vloženih pritožbah. Obvezni sestavni deli poročila so: dokazilo, da je poročilo sprejelo nadzorni svet banke, potrdilo notranjega revizorja banke, da je poročilo popolno in točno. Banka ima na voljo dve ravni za obravnavo pritožbe. Druga stopnja za obravnavo pritožbe je Sektor za razvoj in podporo pri prodaji, oddelek za podporo prodajnim službam, ki je odgovoren za obravnavanje pritožb strank, ki niso rešeni na prvi stopnji reševanja pritožb ali na katerega odzivih je stranka ponovno vložila ugovor, kot tudi za reševanje konkretnih pritožb, zahtevkov za odškodnino in pritožb strank, naslovljenih na varuha človekovih pravic in vodstva banke. Glede na razpoložljive podatke FBA za leto 2015 glede skupnega števila pritožb, vloženih pri varuhu človekovih pravic, je delež pritožb, vloženih proti banki, 3%. Postopki o pogojih in obravnavi reklamacije NLB banke d.d. Sarajevo je usklajeno z Navodilom za poravnavo pritožbe stranke NLB d.d. Postopki o pogojih in obravnavi reklamacije NLB banke d.d. Sarajevo je usklajeno z Navodilom za poravnavo pritožbe stranke NLB d.d.

Tudi ostale banke NLB Skupine, kot na primer NLB Banka Podgorica, ki v skladu z Zakonom o bančništvu Črne gore in Zakonom o potrošniških kreditih na primeren in učinkovit način obravnava pritožbe strank banke. V tržni raziskavi je bilo ugotovljeno, da je NLB Banka AD Podgorica vodilna banka na področju obravnave strank v Črni gori. Za visoko kakovostno evidenco vseh pritožb strank se uporablja sistem zapisov v dveh fazah in reševanje pritožb, kjer so podružnice prve stopnje in Kontaktni center je osrednji organ za obravnavo pritožb, pri čemer so sredstva vsi organizacijski deli banke se ukvarjajo z njihovim reševanjem v skladu s pristojnostjo in naravo pritožbe.

Postopek spremlja tudi sistem avtomatiziranih obvestil in ustrezen sistem poročanja, ki bo omogočil boljši nadzor in oblikovanje podrobnih oblik poročanja. Razlika med deležem evidentiranih terjatev in deležem strank s pritožbami se vsako leto zmanjšuje. Novi sistem obravnave je znatno zmanjšal povprečen čas za reševanje pritožb in izboljšal sistem evidentiranja pritožb.

Ključna tveganja na področju obravnave strank v NLB Skupini, za katera banke zagotavlja ustrezno spremljanje:

- Tveganje, da stranke niso obveščene o interni obravnavi na drugi stopnji.
- Pritožba ni pravočasno obravnavana.
- Neučinkovito obravnavanje pritožb.
- Stranka ne prejme odgovora na pritožbo ali zahtevek za škodo na pravi naslov

Obvladovanje tveganj:

- Kontaktni center četrtletno poroča poslovodstvu banke o evidentiranju in upravljanju pritožb.
- Notranje in zunanje revizije so nadzorovane.
- Evidentiranje in obravnavanje pritožb.

4.5. Kulturna dediščina in projekti spodbujanja družbene odgovornosti

S Politiko Družbene odgovornosti NLB Skupine so opredeljeni usmerjenost in ključni cilji NLB Skupine na področju humanitarnosti, skrbi za zaposlene in za stranke ter skrbi za varstvo okolja. NLB d.d. v svoji politiki in strategiji družbene odgovornosti opredeljuje tudi ključne stebre delovanja področja družbene odgovornosti.

Varstvo Kulturne dediščine NLB d.d. je opredeljeno v Poslovniku o delu Umetniške zbirke in Odlokom o razglasitvi območja Trga republike v Ljubljani za kulturni spomenik državnega pomena (<http://www.uradni-list.si/1/content?id=117856>) z dne 17. 6. 2014.

Postopek dodeljevanja sredstev iz naslova sponzorstev in donacij je opredeljen z internim dokumentom Postopkovnik sponzorstev in donacij iz marca 2017.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

Na podlagi letnega finančnega plana, ki se potrdi na Upravi NLB d.d. se izvaja Družbena politika NLB do širše okolice, ki se zrcali skozi solidarnostne in humanitarne akcije:

- podpora vrhunskim športnikom in državnim reprezentancam,
- podpora športa mladih,
- podpora športa invalidov,
- donacije NLB bančnemu športnemu društvu in aktivu upokojencev, ki so bili zaposlenih v NLB,
- donacija vsem slovenskim porodničnicam,
- finančno opismenjevanje mladih,
- skrbimo za premoženje in nepremično kulturno dediščino,
- uvedeni so bili novi ukrepi za polni certifikat Družini prijazno podjetje,
- nadaljujemo s projektom Zdrava banka z namenom, da zaposlene ozaveščamo in spodbujamo k zdravemu pristopu življenja.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Ključno tveganje je razpoložljivost finančnih sredstev za namen varovanja kulturne dediščine in spodbujanje družbene odgovornosti NLB Skupine, saj je želja in prošnja za donacije in sponzorstva vedno več, kot ima banka razpoložljivih sredstev.

Upravljanje s kulturno dediščino in spodbujanje družbene odgovornosti v NLB Skupini

V NLB Skupini je podobno, kot v NLB d.d. zagotovljena stalna podpora različnim družbeno odgovornim pobudam na področju humanitarnosti, kulture, športa in varstva okolja. Članice NLB d.d. izvajajo aktivnosti s področja družbene odgovornosti in varovanja kulturne dediščine skladno s pripravljenimi strategijami in politikami odgovornega družbenega ravnanja.

4.6. Spodbujanje svobode izražanja na spletu in drugje

Svoboda izražanja je ena od temeljnih človekovih pravic, ki jo v NLB d.d. odločno spodbujamo. Intranet NLB d.d. (NLB Net) tako omogoča komentiranje, postavljanje vprašanj ter oddajanje idej. Slednjemu je namenjena posebna podstran Mesto idej.

Dvosmernost tudi dosledno spodbujamo in nagrajujemo. V letu 2017 je bil uveden tudi nov format odprte komunikacije, ki smo ga poimenovali Dan odprtih vrat predsednika uprave. Gre za prenos v živo (livestream), med katerim predsednik uprave najprej na kratko povzame aktualno dogajanje v banki, nato pa odgovarja na vprašanja, ki mu jih zaposleni postavijo bodisi prek NLB Neta bodisi prek posebej za ta namen vzpostavljenega email naslova. Posamezne OE imajo svojo spletno podstran, kjer zaposleni aktivno sodelujejo pri vsebinah in se odzivajo nanje.

Posebno podstran imata tudi Sindikat in Svet delavcev, ki strani aktivno urejata, kot tudi s svojimi komentarji sodelujeta v komunikaciji.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

Ugotavljamo, da se povečuje število komentarjev pod objavami na NLB Netu. Tudi format Dan odprtih vrat predsednika uprave je bil dobro sprejet.

V letu 2017 smo dosegli rekorden odziv na NLB Netu – tudi več kot 50 komentarjev na novico. Rekord je bil dosežen tudi pri vsehkih – več kot 250!

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Obstaja tveganje odliva internih informacij, vendar z njim aktivno upravljamo na način, da interni komunikaciji, ki je vedno pred eksterno, sledi ažurna eksterna komunikacija, v primeru cenovno občutljivih informacij pa je prva objava na borznem sistemu.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembnimi za posamezne dejavnosti

Zaposleni so zadovoljni z možnostjo izražanja in komentiranja, saj tako odprto komuniciranje prispeva k boljšem vzdušju, zaupanju in odprtosti.

Spodbujanje svobode izražanja v NLB Skupini

Tudi v NLB Skupini se stranke spodbuja, da podajo svoje mnenje o izkušnjah z banko. To poteka preko različnih kanalov: spletna stran in socialna omrežja banke, pa tudi v podružnicah, ki polnijo letake, kjer izražajo mnenja. Dejavnosti in odzivi javnosti se nenehno spremljajo.

Vse članice NLB Skupine so v preteklem letu vzpostavile svoj NLB Net po zgledu NLB Neta NLB d.d. V vseh članicah NLB Skupine je tako omogočeno komentiranje in postavljanje vprašanj. Poleg tega je bila v letu 2017 vzpostavljena tudi skupna platforma NLB Skupine – NLB Group Net, na kateri so izpostavljene najbolj ključne novice iz vseh trgov, kjer deluje NLB Skupina. Tudi tu je omogočeno svobodno komentiranje in s tem svoboda izražanja.

5. Zadeve v zvezi z bojem proti korupciji in podkupovanju

NLB d.d. je leta 2014 sprejela:

- Smernice glede preprečevanja in odkrivanja korupcije in nasprotij interesov, 1. Izdaja, junij 2014.
- Smernice glede omejevanja dajanja in prejemanja daril za zaposlene v NLB d.d., 1. Izdaja, junij 2014.
- Pravilnik glede nezdružljivosti delovanja za člane uprave banke, vodilne delavce in ostale zaposlene, 1. izdaja, junij 2014.

V letu 2017 so bili ti akti s področja nasprotij interesov in preprečevanja korupcije celovito prenovljeni s Politiko o upravljanju nasprotij interesov in preprečevanju korupcije v NLB d.d. in v NLB Skupini. Interni akti banke celovito urejajo okoliščine, v katerih lahko nastane nasprotje interesov, omejitve glede sprejemanja daril ter pravila glede preprečevanja korupcije, kakor tudi konkretne ukrepe za obvladovanje tveganj povezanih s tem.

Vsi zaposleni in člani organov NLB d.d. so v celoti zavezani spoštovati navedene interne akte na tem področju.

Rezultati politik oziroma internih ali zunanjih pravil, navodil ali regulative (ugotovitve, do katerih prihaja banka na podlagi spremljanja izvajanja)

NLB Skupina je zaradi regionalne prisotnosti izpostavljena tveganjem korupcije na področju Jugo-Vzhodne Evrope.

V NLB d.d. in v NLB Skupini se morajo zavračati vse vrste podkupovanja in korupcije. Te oblike delovanja so nepošteno, nezakonite in škodujejo državam, v katerih prihaja do koruptivnih praks, in družbi nasploh. K temu nas zavezuje že Kodeks ravnanja v NLB Skupini, ki je javno objavljen na straneh NLB d.d. Enako v NLB d.d. in NLB Skupini pričakujemo tudi od naših strank, poslovnih partnerjev in tretjih oseb. Za vse zaposlene v NLB Skupini zato veljajo omejitve glede sprejemanja in dajanja daril, izrazov gostoljubja in drugačnega vplivanja na ravnanje zaposlenih v NLB Skupini.

V letu 2017 je bila prav tako prvič izvedena celovita ocena tveganja korupcije v posameznih članicah NLB Skupine in v NLB Skupini kot celoti. Ugotovljeno je bilo, da je mogoče sprejeti dodatne ukrepe za upravljanje tveganj korupcije.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi zadevami, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to ustrezno in sorazmerno, ki bi lahko povzročili resne škodljive učinke na teh področjih, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Korupcijska tveganja povezana z izpolnjevanjem protikorupcijskih pogodbenih zavez:

- Korupcijska tveganja povezana s prodajo produktov in storitev strankam.
- Tveganja ugleda.
- Tveganja pranja denarja in financiranja terorizma zaradi izvajanja nezakonitih dejavnosti (iz naslova korupcije).

Ukrepi za obvladovanje tveganj:

- Redna izobraževanja vseh zaposlenih in izobraževanja ciljnih skupin.
- Redno ocenjevanje tveganj korupcije v NLB Skupini.
- Vzpostavljeni postopki in kanali za (anonimno) prijavo sumov škodljivih ravnanj (vključno z interno dostopno (NLB Net) in javno dostopno aplikacijo Whistler na: whistler.nlb.si).
- Vzpostavljeni postopki in mehanizmi za obravnavo sumov škodljivih ravnanj in sprejemanje korektivnih ukrepov.
- Implementirani so ukrepi za zaščito prijaviteljev (notranjih in zunanjih).

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, ki so pomembni za posamezne dejavnosti

Izvedena je ocena tveganja korupcije v NLB d.d., v strateških članicah NLB Skupine in na ravni celotne NLB Skupine na podlagi posebnega vprašalnika (model World Economic Forum: Good Practice Guidelines on Conducting Third-Party Due Diligence, Partnering Against Corruption Initiative - PACI) Izvedena redna letna izobraževanja za vse zaposlene in vodstva v NLB d.d. in članicah NLB Skupine s področja korupcije in nasprotij interesov.

Izvedena so bila tudi posebej usmerjena izobraževanja za ciljne skupine zaposlenih (prodajna mreža, vodje, novo zaposleni) s področja škodljivih ravnanj, kanalov za prijavo sumov škodljivih ravnanj, korupcije, nasprotij interesov in Kodeksa ravnanja v NLB Skupini. Izvaja se ocenjevanje tveganj nasprotij interesov in korupcije v primeru zunanjih izvajalcev in dobaviteljev ter drugih pogodbenih partnerjev NLB d.d. in NLB Skupine. Vključene pogodbene klavzule s pogodbenimi partnerji s področja protikorupcije in nasprotij interesov. V uporabi so različni kanali za prijavo sumov škodljivih ravnanj in so objavljeni na intranetu (NLB Net), v internih aktih (vključno s Kodeksom ravnanja v NLB Skupini), interno in javno dostopna aplikacija Whistler za prijavo sumov škodljivih ravnanj (tudi anonimizirano)

Boj proti korupciji in podkupovanju v NLB Skupini

Preprečevanje korupcije in podkupovanja se izvaja v NLB d.d. in v NLB Skupini na ravni strateških (bančnih) članic NLB Skupine. Poleg navedenega je NLB d.d. sprejela tudi Kodeks ravnanja v NLB Skupini, ki velja tako za zaposlene v NLB d.d. kot za člane njenih organov, ter v katerem so zapisana tudi standardi ravnanja, katerim so zavezani tudi člani NS NLB d.d., med drugim tudi preprečevanju in izogibanju nasprotja interesov, razkrivanja le-teh ter ustreznega ukrepanja, da bi se nasprotja interesov ustrezno upravljalo. Kodeks ravnanja v NLB Skupini se uporablja enako v vseh članicah NLB Skupine.

V skladu s Politiko o upravljanju in nadzoru NLB Skupine je v Standarde s področja Skladnosti poslovanja in krepitve integritete vključena tudi obveznosti za članice NLB Skupine sprejeti vse interne akte NLB d.d. s področja preprečevanja korupcije in nasprotij interesov in izvajati svoje obveznosti.

Članice NLB Skupine se bodo v letu 2018 uskladile z novo Politiko o upravljanju nasprotij interesov in preprečevanju korupcije v NLB d.d. in NLB Skupini, kar zaradi bolj jasnih pravil, dodatnega ozaveščanja, vzpostavljenih kontrolnih mehanizmov in izobraževanj na tem področju predstavlja pomemben napredek pri izvajanju aktivnosti na tem področju.

Ljubljana, 13.4.2018

Nadzorni svet NLB d.d.


Primož Karpe
predsednik
nadzornega sveta

Uprava NLB d.d.


László Pelle
član uprave


Archibald Kremser
član uprave


Andreas Burkhardt
član uprave


Blaž Brodnjak
predsednik uprave