

FREEDOM OF EXPRESSION

SOCIAL AND ENVIRONMENTAL POLICY

BUSINESS MODEL

PURCHASING POLICY

HR STRATEGY

PERFORMANCE

INDICATORS

ENVIRONMENT

ORGANISATIONAL CULTURE

HR STRATEGY

Izjava o nefinančnem poslovanju

Kazalo

Uvod	155
Opis poslovnega modela NLB Skupina	156
Družbena in odgovornost NLB Skupine	157
Okoljske zadeve	158
Ravnanje z odpadki, papirjem, vodo, izpusti, gorivom,	158
Cilj na področju ravnanja z odpadki, papirjem in izpusti je nadaljnje upoštevanje zakonodaje in ustrezno ravnanje z odpadki in izpusti.	159
Upravljanje z zgradbami in voznim parkom	159
Nabavna politika	159
Socialne in kadrovske zadeve	160
Spoštovanje človekovih pravic	162
Ukrepi proti mobingu in ukrepi za izboljšanje organizacijske kulture	162
Kodeks ravnanja NLB Skupine	162
Spoštovanje človekovih pravic na področju produktov in storitev za stranke	163
Varovanje zasebnosti strank in zaposlenih	163
Zadeve v zvezi z bojem proti korupciji in podkupovanju	164
Sistem upravljanja s pritožbami komitentov	164
Spodbujanje svobode izražanja na spletu in drugje	166

Uvod

Skladno z Zakonom o gospodarskih družbah v 70.c členu NLB Skupina od leta 2017 dalje poroča tudi o posebnih določbah za subjekte javnega interesa, v skladu s katerimi je dolžna v svoje poslovno poročilo vključiti tudi Izjavo o nefinančnem poslovanju.

To poročilo 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 šest ključnih poglavij:

- Opis poslovnega modela družbe.
- Družbena odgovornost NLB Skupine
- Okoljske zadeve.
- Socialne in kadrovske zadeve.
- Spoštovanje človekovih pravic.
- Spodbujanje svobode izražanja na spletu in drugje.

V vseh šestih vsebinskih poglavjih je bilo predstavljeno delovanje NLB Skupine s področja zahtevanih zadev. Skladno s 70.c členom Zakona o gospodarskih družbah so bile 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, ki bi lahko povzročili 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.

Za poročilo so v NLB Skupini odgovorni po posameznih področjih:

- Opis poslovnega modela NLB Skupine: Ivan Radnai, direktor področja Strategija in razvoj
- Družbena odgovornost NLB Skupine: Andrej Krajner, direktor Komuniciranja
- Okoljske zadeve NLB Skupine: Andraž Kramer, direktor Nabave in upravljanja nepremičnin
- Socialne in kadrovske zadeve NLB Skupine: Vesna Vodopivec, direktorica Upravljanja s kadri in razvoj organizacije
- Spoštovanje človekovih pravic v NLB Skupini: Rok Praprotnik, direktor Skladnosti poslovanja in krepitve integritete, Nada Drobnič direktorica NLB Kontaktnega centra
- zadeve v zvezi s Spodbujanjem svobode izražanja na spletu in drugje: Andrej Krajner, direktor Komuniciranja.

Poročilo po ZGD-1J – Izjava o nefinančnem poslovanju NLB Skupine za leto 2019 bo del Letnega poročila Družbeno odgovorne politike NLB Skupine za leto 2019.

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, ki imajo skupaj približno 17 milijonov prebivalcev. Skupino sestavljajo NLB d.d. kot matična družba v Sloveniji, šest hčerinskih bank v jugovzhodni Evropi, več družb, ki opravljajo druge storitve (upravljanje premoženja, zavarovanje, upravljanje nepremičnin itd.) ter omejeno število nestrateških odvisnih družb, ki so v postopku nadzorovanega zapiranja. Banka je v 25-odstotni lasti Republike Slovenije. Ključna strateška področja poslovanja skupine leta 2019 so bila še naprej poslovanje s prebivalstvom v Sloveniji, poslovanje s pravnimi osebami v Sloveniji in strateški tuji trgi. Pri financiranju skupina sledi skrbno postavljenim načelom, usmeritvam in postopkom. Skupina ne financira dejavnosti, ki vključujejo nezakonite dejavnosti, proizvodnje in trgovine z orožjem, političnih strank, političnih forumov in verskih skupnosti.

Poslovanje s prebivalstvom v Sloveniji

Poslovanje s prebivalstvom ostaja trden temelj banke, kar potrjuje njen vodilni položaj na slovenskem trgu, kjer ponuja celovite finančne produkte in storitve. Banka je znana po svoji obsežni in razvejani mreži 93 poslovalnic in 549 bankomatov ter kontaktnemu centru, razpoložljivemu 24 ur na dan 7 dni v tednu, ki zagotavljajo učinkovite in visoko kakovostne storitve za vse stranke. V letu 2019 je področje poslovanja s prebivalstvom dosegalo dobre rezultate kljub zahtevnim razmeram na slovenskem trgu. Banka je družbeno odgovorna svojih strankam, zaposlenim, okolju in družbi na splošno ter ima pomembno misijo na področju družbene odgovornosti, da prispeva k kakovostnejšemu življenju vseh državljanov.

Poslovanje s pravnimi osebami v Sloveniji

Na področju poslovanja s pravnimi osebami je banka vodilna kot ključna svetovalka slovenskim podjetjem. Strateški poudarek banke ostaja razvoj ustreznih rešitev s poglobljenim razumevanjem potreb komitentov. S tem razvijanjem partnerskega odnosa je banka zanesljiv partner za vse segmente pravnih oseb. Banka strankam ponuja celoten spekter finančnih storitev in storitve svetovanja o kapitalskih trgih ter še naprej zagotavlja podporo z uporabo tradicionalnih storitev ter elektronskega in mobilnega bančništva.

Strateški tuji trgi

Strateški tuji trgi skupine vključujejo naslednjih pet držav Zahodnega Balkana/JV Evrope: Bosna in Hercegovina, Srbija, Črna gora, Kosovo in Severna Makedonija, ki so domači trgi šestih odvisnih bank. Te so znane po profesionalnih storitvah, dobičkonosnem poslovanju, visoki kapitalizaciji in samofinanciranju ter uživajo visok ugled in priznanje zaradi sodobnih in prožnih produktov in tržnih poti. Zato so v dobrem položaju za izkoriščanje visokih ravni rasti v regiji. Štiri banke imajo več kot 10-odstotni tržni delež na svojih trgih. Vse odvisne družbe izvajajo strategijo organske rasti na lokalnem trgu ob smiselnem povezovanju na ravni NLB Skupine. Poleg poslovne mreže v Sloveniji, obsežna mreža na trgih JV Evrope vključuje 225 poslovalnic in izvaja storitve za 1,17 milijona aktivnih komitentov.

Nestrateške odvisne družbe

Skupina še vedno izvaja postopno nadzorovano prenehanje nestrateškega dela poslovanja skupine. V tem procesu so sprejeti različni ukrepi, prepoznani kot najprimernejši za posamezni primer, od prodaje družbe, portfelja in posameznih sredstev do prestrukturiranja terjatev, enostavne izterjave ali zaprtja odvisnih družb v okviru likvidacijskega postopka.

Družbena in odgovornost NLB Skupine

V letu 2018 je bila prenovljena Politika družbene in okoljske odgovornosti NLB Skupine, ki jo v NLB d.d. že izvajamo. NLB Skupina ima pomembno družbeno odgovorno poslanstvo. Poleg uspešnega poslovanja banke želi prispevati tudi k večji kakovosti življenja širše družbe.

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

Vzpostavljeno je redno letno poročanje o izvajanju družbene in okoljske politike v celotni NLB Skupini.

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. 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

Ključna tveganja družbene in okoljske odgovornosti NLB Skupine predstavljajo družbene, politične, geografske in gospodarske raznolikosti področja, na katerem deluje NLB Skupina.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembni za posamezne dejavnosti

NLB Skupina je odgovorna za svoje stranke, zaposlene in družbeno okolje,

zato želi postati njihov odgovoren in skrben mentor. Posebno pozornost banka posveča znanju in vseživljenjskemu učenju. Ključni stebri družbeno odgovornega ravnanja NLB Skupine so poleg skrbi za svoje zaposlene in varovanja zakonitosti in integritete tudi promoviranje podjetništva, finančno opismenjevanje in mentorstvo, humanitarnost, podpora vrhunskemu športu, podpora športa mladih in varovanje kulturne dediščine.

Družbena in okoljska politika v strateških članicah NLB Skupine

Vse bančne članice NLB Skupine so že 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, ki se letno pregleda in obnavlja. V letu 2019 je bila prenovljena Politika družbene in okoljske odgovornosti NLB Skupine uvedena tudi v vse strateške članice NLB Skupine

¹Vključno s poslovalnico, ki je bila zaprta 1.1.2020.

²Na dan 30.11.2019.

Okoljske zadeve

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.

Od leta 2016 dalje smo v NLB d.d. pričeli Družbeno okoljsko politiko spremljati tudi na način, kot se družbeno odgovorno ravnanje prikazuje z GRI standardi.

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.

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)

NLB d.d. ima v vseh poslovnih prostorih nameščene eko otoke, 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.

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 (naprimer led svetila).

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

Nabavna politika

Formalna podlaga za nabavno politiko v NLB je pogodba z dobaviteljem. Sprejet je bil dogovor z dobaviteljem električne energije o

100 % deležu dobavljene električne energije pridobljene iz OVE in SPTE, kar je določeno v pogodbi z dobaviteljem na osnovi zakona.

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 100 % delež iz ponudbe dobavljene električne energije pridobljen iz OVE (obnovljivi viri energije) in/ali SPTE (samostojna proizvodna toplotne in el. energije).

NLB d.d. ima z Avant Car podpisano pogodbo o souporabi električnih vozil (v večjem delu za vožnje po Ljubljani z okolico). S tem se delno zmanjšuje uporaba vozil na fosilna goriva. Zaposleni v NLB d.d. so v letu 2019 z električnimi vozili prevozili 20.325 km (po Ljubljani z okolico) in s tem zmanjšali uporabo 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, pomembni 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).

Socialne in kadrovske zadeve

Glavni cilj kadrovske politike v NLB Skupini je vlagati v sistematični razvoj zaposlenih in stalno spremljati moderne pristope k upravljanju kadrov. Nadalje mora biti razvoj zaposlenih sistematičen in ciljno usmerjen proces, ki temelji na kadrovske metodologijah in postopkih, saj z usmerjenim vlaganjem v ljudi Skupina pridobi delovno uspešne in zavzete zaposlene.

NLB Skupina je sprejela skupno kadrovske strategijo, ki jasno opredeljuje ključne kadrovske procese z namenom zagotavljanja podpore poslovanju in razvoju organizacije. Poslovna uspešnost NLB Skupine temelji tudi na sodobnem in stalnem pristopu k upravljanju kadrov s postopkom upravljanja uspešnosti poslovanja, ki se sistematično uvaja v vseh bankah.

Rezultati politik ter notranjih in zunanjih predpisov, navodil in pravilnikov (ugotovitve banke na podlagi spremljanja izvedbe)

NLB Skupina posveča veliko pozornost vsem pomembnejšim kadrovskim temam, ki jih mora pokrivati sodobna kadrovska funkcija:

- načrtovanje delovnih mest in pridobivanje talentov,
- uvajanje novih zaposlenih,
- upravljanje talentov,
- upravljanje ključnih kadrov,
- izobraževanje in razvoj zaposlenih,
- razvoj vodstva,
- upravljanje uspešnosti poslovanja z namenom merjenja in nagrajevanja uspešnosti na delovnem mestu,
- načrtovanje naslednikov in razvoj kariere,
- sistem nagrajevanja in sistem bonusov ter ugodnosti,
- kot tudi razvoj skupne korporativne kulture banke.

Razvoj kadrov v Skupini temelji na skupnem modelu kompetenc, ki so razvite za vse profile delovnih mest. Pri ocenjevanju kompetenc so v osebni razvojni načrt zaposlenih vključeni tudi posamezni ugotovljeni primanjkljaji na področju zahtevanih kompetenc. Kompetence se redno ocenjujejo, zlasti za vse vodstvene delavce, talente, naslednike in nekatere ključne zaposlene. Katalog znanj igra pomembno vlogo pri razvoju zaposlenih, saj služi kot osnova za načrtovanje različnih razvojnih dejavnosti.

Ker se razvoj zaposlenih prične že s prvim dnevom prihoda novozaposlenega v Skupino, smo na novo oblikovali proces uvajanja novozaposlenih 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 z mentorjem so ključne dejavnosti podpore načrtovanemu razvoju posameznega zaposlenega in se izvajajo predvsem z notranjimi strokovnjaki. V NLB Skupini se razvojni proces usklajuje v povezavi s poslanstvom, vizijo in cilji ter ostalimi deli kadrovskega sistema. Skupina temu namenja posebno pozornost, kar se kaže v znesku za to namenjenih sredstev, ki je vsako leto večji. Strategija Skupine je tudi razvijati in uporabljati interne strokovnjake za izvajanje internega izobraževanja. 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. Vlaganje v bodoča potrebna znanja zaposlenih je pomemben predpogoj za doseganje visoke delovne učinkovitosti in poslovne uspešnosti Skupine v prihodnosti. S strategijo upravljanja talentov v NLB Skupini želimo identificirati zaposlene

z visokim potencialom za prevzem zahtevnejših delovnih mest. Veščine, znanja in izkušnje, ki jih bomo za uspešno poslovanje potrebovali v prihodnosti pridobivamo s kombinacijo različnih načinov – intenzivni razvojni programi za različne skupine talentov in interni karierni premiki, rotacije znotraj Skupine glede na razvito ekspertizo in pa zaposlovanje z zunanjega trga za tiste veščine, znanja in izkušnje, ki bi jih bilo nemogoče razviti interno oz. bi bilo predolgo.

Talenti so vključeni v različne oblike usposabljanja, kjer pridobivajo potrebne veščine, ki jih potrebujejo za prihodnje izzive. Za vsako skupino talentov je vzpostavljen poseben razvojni program (vodstveni, strokovni in mladi talenti), ki pokriva njihove posebne razvojne in karierni potrebe. V razvojne programe so vključeni talenti iz vseh bank, ki imajo tako priložnost, da se naučijo kreativnega razmišljanja, strateškega vodenja, odločne komunikacije in veščin mentorstva. Z namenom izboljšanja timskega dela in vključenosti zaposlenih v delovno okolje, se vsaki dve leti v vseh bankah opravi raziskava organizacijske klime. 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 vedno večji odzivnosti zaposlenih. 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 smo pristopili tudi k raziskovanju organizacijske kulture.

V vseh bankah se izvajajo predhodni preventivni zdravstveni pregledi, usmerjeni obdobjni preventivni zdravstveni pregledi ter drugi usmerjeni preventivni zdravstveni pregledi. NLB že vrsto let ravna družbeno odgovorno do svojih sodelavcev preko sistematičnega izobraževanja na področju

dobrega počutja. Naši vsakdanjiki so čedalje bolj stresni in časovno preobremenjeni, zato je pomembno, da skupaj najdemo načine, kako kljub vsem obremenitvam najti čas, za dobro počutje zaposlenih. Ker je NLB največja bančna skupina v regiji, poskuša uskladiti najboljše prakse v svojih članicah s pomočjo minimalnih kadrovskih standardov in usklajenih kadrovskih strategij.

Glavna tveganja v zvezi z navedenimi vprašanji, ki so povezana z dejavnostmi družbe, vključno z njenimi poslovnimi odnosi, proizvodi ali storitvami, kadar je to primerno in sorazmerno, ki bi lahko povzročila resne škodljive učinke, ter načini, kako družba upravlja ta tveganja

Tveganja na področju upravljanja kadrov se obvladujejo z vlaganjem v izobraževanje in razvoj zaposlenih, ustrezno načrtovanje zaposlenih, izbiro in nagrajevanje kadrov. Neželeni fluktuacija se obvladuje z načrtovanjem nasledstva, rotacijo zaposlenih, mentorstvom in prenosom znanja in strategije upravljanja talentov. Uvedeno je bilo upravljanje uspešnosti poslovanja, razvojni intervjuji z zaposlenimi in ustrezni razvojni načrti. Učinkovitost procesa upravljanja uspešnosti se letno pregleduje v vseh bankah, po potrebi pa so sprejeti tudi ustrezni ukrepi. Postopek izbire je pregleden in skladen z lokalno zakonodajo. Sprejete so bile vse podlage za izvajanje Politike preprečevanja trpinčenja in nadlegovanja na delovnem mestu.

Ključni kazalniki tveganj na kadrovskem področju se merijo dvakrat letno.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembni za posamezno dejavnost

Z namenom ugotavljanja vzrokov in področij, na katerih lahko izvedemo dodatne dejavnosti, ki bi pripomogle k boljši organizacijski klimi in zavzetosti smo pristopili k raziskovanju organizacijske kulture v vseh bankah. Ključni kazalniki

so delež zadržanja ključnih kadrov, delež odsotnosti z dela, delež nihanja in delež zavzetih zaposlenih. Pomembni so tudi kazalniki naložb v razvoj zaposlenih. Ti vključujejo tudi delež zaposlenih, udeleženih v izobraževanju in usposabljanju, ter število ur usposabljanja na zaposlenega. Kazalniki deleža izvedenih razvojnih načrtov, zlasti na področju razvoja talentov in karierni načrti.

Ključni KIP – ji v 2020 bodo vključevali vsebine, ki izhajajo iz sprejete strategije HR oz. treh sprejetih projektov, ki bodo podprli učinkovito delovanje drugih pomembnih projektov v banki.

Ti projekti so:

- Operational excellence,
- Human talent development (nadgradnja obstoječe kadrovske strategije, ki bo izboljšala sposobnost zaposlenih tako, da bo ustvarila najboljše okolje za zaposlovanje in zadržanje talentov v regiji z zelenimi kompetencami),
- Common sense culture (postaviti stranke v center, osredotočiti se na nenehen razvoj kompetenc s tem, da se usmerimo na podjetniško miselnost, sodelovanje in usmerjenost na rezultate, da bomo lahko povečali učinkovitost znotraj organizacije).

Spoštovanje človekovih pravic

Ukrepi proti mobingu in ukrepi za izboljšanje organizacijske kulture

Ničelna toleranca in prepoved ravnanj kakršnekoli oblike mobinga, kakor tudi praktični primeri in usmeritve zaposlenim v banki, so vključeni že v Kodeks ravnanja v NLB Skupini, ki je temeljni akt, s katerim so v NLB in NLB Skupini opredeljena želena in prepovedana ravnanja.

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., ima NLB vzpostavljen sistem za preprečevanje vseh oblik mobinga. V letu je bil sistem preprečevanja mobinga prenovljen. Posebna komisija za prenavo antimobing mehanizmov v NLB d.d., ki so jo sestavljali predstavniki banke ter Sveta delavcev NLB in Sindikata NLB, so prenovili Politiko preprečevanja trpinčenja in nadlegovanja delavcev v Novi Ljubljanski banki d.d., Pravilnik o preprečevanju trpinčenja in nadlegovanja na delovnem mestu NLB d.d., ter Navodila za poslovni proces Preprečevanje trpinčenja in nadlegovanja na delovnem mestu. S temi akti in vzpostavljenimi postopki banka primeroma opredeljuje tudi prepovedana ravnanja in določa postopek njihove obravnave ter sankcioniranje prepovedanih ravnanj.

V banki je s tem namenom imenovan pooblaščenec za preprečevanje trpinčenja in nadlegovanja na delovnem mestu, prav tako pa je vzpostavljen Skupni odbor za preprečevanje trpinčenja in nadlegovanja, ki ga sestavljajo predstavniki banke in Sveta delavcev ter reprezentativnih sindikatov.

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.

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.

Kodeks ravnanja NLB Skupine

V Kodeksu ravnanja NLB Skupine NLB Skupina predpisuje svoje temeljne vrednote in načela ravnanja, s čimer so v celotni NLB Skupini vzpostavljena enotna pravila ravnanja pri vsakodnevem poslovanju

banke. Na ta način NLB Skupini izraža pričakovanja, da tako vsi zaposleni kot tudi zunanji poslovni partnerji NLB d.d. in članic NLB Skupine spoštujejo človekove pravice, pravice zaposlenih kakor tudi splošne standarde ravnanja, ki so opredeljeni v Kodeksu ravnanja NLB Skupine.

Kodeks ravnanja v NLB Skupini je bil celovito prenovljen že v letu 2017 in z rednimi aktivnostmi (identifikacija tveganj, izvajanje preiskav sumov škodljivih ravnanj in podobno) se izvaja tudi reden pregled ustreznosti uresničevanja, ki je glede na velikost NLB Skupine na visoki ravni. 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 ...).

V NLB Skupini standarde ravnanja uresničujemo tako, da imamo vzpostavljene notranje politike in postopke, katerih namen je preprečevati kršitve teh standardov, izvajamo redna izobraževanja zaposlenih in izobraževanja ciljnih skupin s področja standardov etičnega ravnanja in izvajamo redno ocenjevanje tveganj zunanjih izvajalcev in dobaviteljev. Vzpostavljeni so posebni postopki in kanali za (anonimno) prijavo sumov škodljivih ravnanj (vključno z interno dostopno (NLB Net) in javno dostopno aplikacijo Whistler na: whistler.nlb.si), kakor tudi postopki in mehanizmi za obravnavo sumov škodljivih ravnanj in sprejemanje korektivnih ukrepov. V celotni NLB Skupini so implementirani tudi ukrepi za zaščito prijaviteljev (notranjih in zunanjih).

Dodatno se v NLB in v strateških članicah NLB Skupine letno izvaja interna raziskava na področju etike in skladnosti poslovanja.

S to raziskavo preverjamo percepcijo zaposlenih v banki v zvezi z etičnim ravnanjem in skladnostjo poslovanja, tudi v povezavi s stanjem glede percepcije preprečevanja škodljivih ravnanj. Na podlagi analize, s katero se seznani uprava banke, so pripravljeni tudi ukrepi za izboljšanje stanja, kot na primer izvedba ciljnih pregledov področij poslovanja, posebna izobraževanja in podobno. V letu 2018 je bilo na podlagi izvedene raziskave o etiki in skladnosti ugotovljeno, da se kultura etike in skladnosti krepi, zato bomo v NLB Skupini nadaljevali z izvajanjem aktivnosti za krepitev ozaveščenosti na tem področju.

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. 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.

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 Predpisi za preprečevanje pranja denarja (AML) za identifikacijo in spremljanje PEP.

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).

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

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.

Vse članice NLB Skupine spoštujejo človekove pravice. Stranke so seznanjene z vsemi produkti in storitvami banke na

pregleden način v skladu s pozitivnimi pravnimi predpisi in sklepi Banke Slovenije. V svoji ponudbi banka nima produktov in storitev, ki bi lahko povzročila negativne učinke na človekove pravice. Preglednost produktov in storitev ter vedenje zaposlenih je v skladu s kodeksom ravnanja. Zaposleni v bankah z boljším poznavanjem produktov in storitev banke bolje upravljajo in svetujejo strankam pred prodajo produkta. To povečuje zadovoljstvo in zanesljivost kupcev.

Članice NLB Skupine upravljajo s tveganji nadzora 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 ničelni toleranci za odtekanje 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 produkt in storitev, kar je zelo pomembno za zagotavljanje zadovoljstva strank in zadovoljevanje njihovih potreb.

Varovanje zasebnosti strank in zaposlenih

Varovanje zasebnosti strank in zaposlenih je eno od ključnih pravil ravnanja, ki so zapisana v Kodeksu ravnanja NLB Skupine. Dodatno, Politika korporativne varnosti v NLB opredeljuje temeljne cilje in načela varovanja ljudi, objektov (poslovnih prostorov), informacij in premoženja tako banke kot tudi njenih strank. Eden od ključnih oziroma temeljnih ciljev korporativne varnosti je zagotavljanje varovanja podatkov in informacij naših strank ter zaposlenih in s tem zagotavljanje njihove zasebnosti. Z implementirani ukrepi banka sledi zagotavljanju zaupnosti podatkov tako v primeru lastnih obdelav podatkov kot tudi v primeru obdelav podatkov s strani pogodbenih obdelovalcev. Eden od ciljev je tudi zagotavljanje zakonitosti poslovanja ter ugleda NLB d.d.

Temu pristopu sledijo tudi članice NLB Skupine.

NLB d.d, tveganja iz naslova morebitnih nepooblaščenih vpogledov v podatke o stranki, izdajanja podatkov o stranki nepooblaščenim osebam ter nestrokovnosti ali neustreznega vedenja bančnega delavca, obvladuje z nadzorovanjem dostopov do aplikacij s podatki in revizijsko sledjo ter natančnimi metodologijami, postopki in navodili za delo ter rednim izobraževanjem ter ozaveščanjem zaposlenih o pomenu varovanja informacij in varstva osebnih podatkov..

Zadeve v zvezi z bojem proti korupciji in podkupovanju

Zavedanje pomembnosti boja proti korupciji in podkupovanju je NLB Skupina poudarila že v Kodeksu ravnanja v NLB Skupini, ki predpisuje, da imamo v NLB Skupini ničelno toleranco do tovrstnih škodljivih ravnanj. 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. Predpisani so tudi konkretni ukrepi za obvladovanje tveganj povezanih s tem. Ta so urejena v Politiki o upravljanju nasprotij interesov in preprečevanju korupcije v NLB d.d. in v NLB Skupini.

V skladu s Politiko o upravljanju in nadzoru NLB Skupine je v Standarde s področja Skladnosti poslovanja in krepitve integritete vključena tudi obveznost 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 so v letu 2018 implementirale 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.

NLB Skupina je zaradi regionalne prisotnosti izpostavljena tveganjem korupcije na področju Jugo-Vzhodne Evrope. V okviru procesa SOTIS/ECRA (Splošna ocena tveganj za integriteto in skladnost oz. Enterprise Compliance and integrity Risk Assessment), ki jo NLB Skupina izvaja letno, se zato izvaja tudi ocena tveganja korupcije na ravni NLB d.d., na ravni strateških članic NLB Skupine in na ravni celotne NLB Skupine. Za ta namen se uporablja poseben vprašalnik (model World Economic Forum: Good Practice Guidelines on Conducting Third-Party Due Diligence, Partnering Against Corruption Initiative - PACI).

Na podlagi izvedenih ocen SOTIS/ECRA je NLB Skupina v letu 2018 ni bilo zaznanih pomembnejših novih tveganj na področju boja proti korupciji in podkupovanju, kljub temu pa so funkcije skladnosti v okviru svojih rednih nalog izvajale aktivnosti za dvig ozaveščenosti in kulturo tveganj tudi v zvezi s tem področjem, prav tako pa se je okrepil tudi pristop pri obvladovanju teh tveganj pri vsakodnevem poslovanju, na primer z implementacijo ocene teh tveganj pri odnosih z dobavitelji.

V okviru boja proti korupciji in podkupovanju se v NLB Skupini izvaja več aktivnosti za obvladovanje teh tveganj.

V letu 2018 so bila izvedena redna letna izobraževanja za vse zaposlene in vodstva

v NLB d.d. in članicah NLB Skupine s področja korupcije in nasprotij interesov. Dodatno so bila organizirana tudi posebej usmerjena izobraževanja za ciljne skupine zaposlenih (prodajna mreža, vodje, novo zaposleni) s področja škodljivih ravnanj, razpoložljivih kanalov za prijavo sumov škodljivih ravnanj, korupcije, nasprotij interesov in kršitev 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. Vzpostavljeni so potrebni postopki in mehanizmi za obravnavo sumov škodljivih ravnanj in sprejemanje korektivnih ukrepov za primer ugotovitve suma koruptivnega ravnanja. Za namen ustrezne identifikacije tovrstnih dogodkov so v uporabi različni kanali za prijavo sumov škodljivih ravnanj in so objavljeni na intranetu (NLB Net), v internih aktih (vključno s Kodeksom ravnanja v NLB Skupini), prav tako pa je vzpostavljena in tako interno kot javno dostopna aplikacija Whistler za prijavo sumov škodljivih ravnanj (omogoča tudi anonimno prijavo). V NLB d.d. in NLB Skupini so implementirani predvideni ukrepi za zaščito prijaviteljev (notranjih in zunanjih) in način kdo jih odreja in na kakšen način ter s čim se zagotavlja zaščita prijavitelja.

Sistem upravljanja s pritožbami komitentov

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 potrošniških sporov (IRPS), ki vsebujejo pojasnila o načinu obravnave pritožb strank.

Zaposleni v NLB spoštujemo strankino doživljanje posameznih dogodkov iz naslova pogodbenih razmerji in izvajanja naših storitev, pritožbe obravnavamo kot priložnosti za izboljšave. Mnenje stranke/pritožbe se v NLB d. d. upošteva in evidentira ne glede na to ali je pozitivno ali negativno. Cilji, ki jim NLB d. d. sledi 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.

Upravljanje s sistemom pritožb v NLB Skupini

Tudi v NLB Skupini sledimo istim ciljem pri obravnavi pritožb, kot veljajo za NLB d. d.. S tem namenom so v Minimalne standarde za področje prodaje v NLB Skupini vključeni tudi minimalni standardi obravnave pritožb v bankah članicah NLB Skupine, ki so:

- Pisna Navodila za obravnavo pritožb.
- Dvostopenjski nivo obravnave pritožb (centralizirana enota, ki je zadolžena za vsebinsko skrbništvo nad obravnavo pritožb v banki in ki je vsebinski skrbnik navodil za obravnavo pritožb ter nastopa kot drugostopenjski organ obravnave pritožb).
- Evidentiranje pritožb ter priprava letnega poročila o pritožbah strank.

- Minimalne standarde imajo implementirane vse banke članice NLB skupine.

Iz prakse je ugotovljeno, da **stranke bank članic NLB Skupine nekatere pritožbe naslavljajo tudi na NLB d. d., Ljubljana**. Posledično je postavljen jasen proces obravnave tovrstnih pritožb. Stranko se obvesti, da NLB d. d. ne more obravnavati pritožbe, ker se nanaša na poslovni odnos med stranko in banko članico NLB Skupine, ki je samostojna pravna oseba. Ob tem jo obvestimo, da bomo njeno pritožbo preusmerili na banko članico, od katere lahko pričakuje odgovor. Pritožbo nato preusmerimo na banko članico NLB Skupine ter prosimo, da nas informira o rešitvi pritožbe, ter s tem tudi v praksi spremljamo način obravnave tovrstnih pritožb.

Spodbujanje svobode izražanja na spletu in drugje

Svoboda izražanja je ena od temeljnih človekovih pravic, ki jo v NLB d.d. odločno spodbujamo – tako med zaposlenimi kot v odnosu do naših strank in drugih deležnikov; tako na digitalnih platformah kot v osebni komunikaciji.

Intranet NLB d.d. (NLB Net) tako omogoča objavljanje informacij in novic o dogajanju z banko in v banki, komentiranje, postavljanje vprašanj, vseečkanje ter oddajanje idej in predlogov, čemur je namenjena posebna podstran Mesto idej. Vsaka organizacijska enota ima svojo intranetno podstran, na kateri zaposleni aktivno sodelujejo pri oblikovanju vsebin in se nanje odzivajo. Dvosmernost v komunikaciji dosledno spodbujamo in skrbimo za to, da se na vprašanja odzovemo z relevantnimi odgovori. Posebno podstran imata tudi Sindikat in Svet delavcev, ki strani aktivno urejata, ter s svojimi komentarji sodelujeta v komunikaciji. Tudi v letu 2018 smo nadaljevali z livestream nagovori predsednika uprave, formatom odprte komunikacije, ki smo ga poimenovali Dan odprtih vrat predsednika uprave. Gre za prenos v živo, med katerim predsednik uprave najprej na kratko povzame aktualno dogajanje v banki, nato pa odgovarja na vprašanja, ki mu jih zaposleni postavijo bodisi po NLB Netu bodisi po posebej za ta namen vzpostavljenem email naslovu.

V NLB d.d. stranke spodbujamo, da sporočijo svoje mnenje o izkušnjah z banko, kar lahko storijo po različnih kanalih: po emailu, prek spletne strani in družbenih omrežij (Facebook, Instagram), pa tudi neposredno s klicem ali videoklicem v NLB Kontaktni center ter v podružnicah in poslovalnicah.

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

Ugotavljamo, da se še naprej povečuje število komentarjev pod objavami na NLB Netu ter sodelovanje zaposlenih v različnih nagradnih igrah in anketah, s katerimi jih sprašujemo po mnenju, predlogih o bančnih storitvah, dogodkih in drugih temah.

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. V primeru cenovno občutljivih informacij imamo striktna navodila za ravnanje (Pravilnik o nadzoru nad izvajanjem osebnih transakcij pri opravljanju investicijskih storitev in poslov v NLB d.d.), ki so skladna z regulativo na tem področju in dobrimi praksami. Zaposlene na pomembnost previdnega ravnanja z notranjimi informacijami vseskozi opozarjamo tudi z rednimi novicami in obveznim izobraževanjem.

Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembnimi za posamezne dejavnosti

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

Spodbujanje svobode izražanja v NLB Skupini

Vse članice NLB Skupine so v letu 2017 vzpostavile svoje intranete po zgledu 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.

Tudi v članicah NLB Skupini se stranke spodbuja, da podajo svoje mnenje o izkušnjah z banko po kanalih in na način kot je opisano zgoraj.

NLB d.d.,
Ljubljana, 2. 4. 2020

NLB nadzorni svet

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'P' followed by a horizontal line and a small flourish.

Primož Karpe
predsednik nadzornega sveta

NLB uprava

A handwritten signature in blue ink, starting with a large 'A' followed by the name 'Burkhardt' in a cursive script.

Andreas Burkhardt
član uprave

A handwritten signature in blue ink, starting with a large 'A' followed by 'Kremser' in a cursive script.

Archibald Kremser
član uprave

A handwritten signature in blue ink, starting with a large 'B' followed by 'rodnjak' in a cursive script.

Blaž Brodnjak
predsednik uprave

