

# Tu je naš dom

Poročilo NLB Skupine o trajnostnem poslovanju v letu 2020



# Vsebina

## Izjava o nefinančnih informacijah

▶ Poudarki s področja trajnostnega poslovanja v letu 2020	3
▶ Izjava predsednika Uprave	4
▶ Naš pristop k trajnostnemu bančništvu	6
▶ NLB Skupina na kratko	8
▶ Trije stebri trajnostnega poslovanja NLB Skupine	12
Prispevek k družbi	12
Trajnostno financiranje	16
Trajnostno poslovanje	18
▶ Spoštovanje človekovih pravic	26
▶ Boj proti korupciji in podkupovanju	30
▶ Spodbujanje svobode izražanja na spletu in drugje	31
▶ Izboljšanje zadovoljstva strank	32
▶ Davčna transparentnost	34
▶ Standardi trajnostnega poročanja GRI	35
▶ Načrt trajnostnega poslovanja v letu 2021	43
▶ Komercialna banka – nova članica družine NLB Skupine	43



## ▶ **Letno poročilo NLB za leto 2020**

Letno poročilo NLB Skupine za leto 2020 je na voljo na spletni strani Banke:

<https://www.nlb.si/financna-porocila>

# Poudarki s področja trajnostnega poslovanja v letu 2020



## Celostni program trajnostnega poslovanja

NLB Skupina je predstavila svoj prvi program trajnostnega poslovanja in pričela razvijati obsežen Sistem upravljanja z okoljskimi in družbenimi dejavniki oziroma tveganji (ESMS) v skladu z zahtevami EBRD in MIGA.



## Upravljanje trajnostnega poslovanja

NLB Skupina je pričela razvijati upravljanje trajnostnega poslovanja (imenovani so koordinator trajnostnega poslovanja in pooblaščenca za ESMS).



## Načela OZN za odgovorno bančništvo

NLB Skupina je postala podpisnica Načel OZN za odgovorno bančništvo.



## 56 % žensk na vodstvenih položajih

Konec leta so ženske predstavljale 56 % vseh zaposlenih na vodstvenih položajih. 49 % žensk na prvi vodstveni ravni (B-1), 55 % žensk na drugi vodstveni ravni (B-2), 60 % žensk na tretji vodstveni ravni (B-3). Ženske predstavljajo 31 % vseh članov nadzornega sveta in uprave.

Tabela 1: % žensk na vodilnih položajih v letu 2020

Članica	B-1	B-2	B-3	SKUPAJ	Nadzorni sveti in uprave
NLB d.d.	46 %	57 %	74 %	61 %	27 %
NLB Banka, Podgorica	47 %	60 %	44 %	50 %	40 %
NLB Banka, Banja Luka	50 %	60 %	68 %	62 %	25 %
NLB Banka, Sarajevo	61 %	55 %	33 %	49 %	25 %
NLB Banka, Prishtina	17 %	53 %	0 %	28 %	25 %
NLB Banka, Skopje	67 %	47 %	62 %	60 %	40 %
NLB Banka, Beograd	50 %	44 %	58 %	52 %	0 %
<b>NLB Skupina</b>	<b>49 %</b>	<b>55 %</b>	<b>60 %</b>	<b>56 %</b>	<b>31 %</b>

## 274

### Podprli smo 274 malih lokalnih podjetij

Projekt #OkvirPomoči se intenzivno ukvarja z vlogo Banke na okoljskem in družbenem področju na vseh trgih NLB Skupine, saj je naš cilj vzpostaviti regionalni program trajnostnega poslovanja. V projektu je predstavljenih 83 družb iz Slovenije in 274 iz NLB Skupine.

## -10 %

### Do 10 % nižja poraba električne energije

Nadaljevali smo z zmanjševanjem porabe električne energije, ki je bila v NLB d.d. za 10 % nižja kot v letu 2019.. V NLB Skupini se v strateških članicah v primerjavi s prejšnjim letom obseg ni bistveno spremenil, razen v Sarajevu in Beogradu, kjer se je zmanjšal med 6 in 9,8 %.

## -35 %

### Do 35 % nižja poraba papirja

Nadaljevali smo tudi z zmanjševanjem porabe papirja. V NLB d.d. se je v primerjavi z letom 2019 količina porabljenega papirja zmanjšala za 35 % (s 27 na 18 strani na zaposlenega na delovni dan). V NLB Skupini so strateške članice po posameznih članicah dosegle znižanje med 15 in 23 %.



### NLB Skupina je zavezana k zagotavljanju vključevanja in enakih možnosti

NLB Skupina je zavezana k zagotavljanju vključevanja in enakih možnosti. V 2020 je bil delež zaposlenih invalidov 2 %.

## 6.800

### 6.800 izobraževalnih programov

Do konca leta je 4769 zaposlenih sodelovalo v standardnih internih programih usposabljanja, 2029 zaposlenih pa je sodelovalo na zunanjih usposabljanjih.



### Nediskriminacija

Imamo politiko ničelne tolerance do kakršnekoli oblike diskriminacije in nasilja. V obdobju poročanja smo imeli 1 incident diskriminacije, ki je bil rešen februarja 2020, ni pa bilo znakov nadlegovanja.

## -28 %

### -28 % nižji izpusti CO<sub>2</sub> iz vozil

Naši izpusti CO<sub>2</sub>, povezani z uporabo službenih in blindiranih vozil, so se zmanjšali za 28 %.



### 69 % zaposlenih žensk

Konec leta 2020 je NLB Skupina zaposlovala 69 % žensk in 31 % moških.

## + 307

### 307 novih zaposlenih

NLB Skupina je na novo zaposlila 307 zaposlenih, od tega 39,7 % mlajših od let, 57 % med 30 in 50 let in 3,3 % starejših od 50 let. Od tega je 42 % novozaposlenih moških in 58 % žensk. 97 % novozaposlenih je prihajalo iz lokalne skupnosti.

## 0

### Brez korupcije

V drugi polovici leta 2020 so bili posodobljeni politika in postopki boja proti korupciji. V 2020 ni bilo nobenih potrjenih primerov korupcije.



### Mednarodni davčni standardi

NLB svoje davčne posle vodi skladno z namenom in zahtevami ustrezne zakonodaje in skladno z mednarodnimi standardi (npr. smernice OECD).



# Izjava predsednika Uprave

**V letu 2020 smo se veliko naučili. Dobili smo pomembne vpoglede, kar se brez izkušnje pandemije najbrž ne bi zgodilo. Izkazalo se je, kako pomembni so znanje, izkušnje in zaupanje med sodelavci ter med nami in našimi komitenti. Na koncu smo pravzaprav ugotovili, da smo imeli redko priložnost še dodatno okrepiti vezi med nami in, kar je najpomembneje, spoznali smo pomembnost trajnostnega poslovanja in življenja. Kljub vsemu pa ostaja vprašanje, ali je bila izkušnja za nas zadosten šok, da bomo trajnostni razvoj dejansko postavili v ospredje, ali pa bomo pozabili na lekcijo leta 2020, ko bo ta pandemija enkrat obvladana. Ali smo dovolj zreli, da bomo končno spoznali, da smo pravzaprav sami odgovorni za svojo dobrobit in svojo prihodnost?**

V NLB Skupini verjamemo, da smo odrasli! Zato smo v središče svojega poslovanja postavili trajnostna načela sprejemanja poslovnih odločitev in dejanj. Kot sistemski igravec imamo resnično možnost vplivati na okolje, v katerem poslujemo, ter izpolniti svoje poslanstvo – izboljšati kakovost življenja v svoji domači regiji. K temu smo se zavezali tudi s pristopom h globalnim načelom Združenih narodov za odgovorno bančništvo, ki je še ena v seriji pobud Skupine, s katerimi dokazujemo, da nam je zares mar, in ki nas zavezuje k nadaljnji krepitvi našega dela na področju trajnostnega poslovanja na sistematičen, predan in stalen način.

Trdimo, da trajnostno poslovanje ni le nekaj, kar napišemo na papir, ampak je to dejanski niz odločitev in dejanj, s katerimi želimo postati družba, ki pomembno pozitivno vpliva na okolje v naši domači regiji. S tem se ukvarjamo na vseh naših trgih z namenom vzpostavitve regionalne platforme trajnostnega poslovanja. Želimo podpirati posameznike in podjetja z lokalnim in mednarodnim dosegom, ki ustvarjajo in delujejo v tem okolju ter razumejo svojo vlogo v kontekstu trajnostnega poslovanja na primerljiv način.

Ta zaveza je že obrodila rezultate v letu 2020. Pandemija je spodbudila našo motivacijo za digitalizacijo in nadaljnjo širitev ponudbe digitalnih storitev, ki so na voljo vse dni v tednu (24/7), in za to, da bomo naredili še odločnejše korake za vzpostavitev popolnoma brezpapirnega poslovanja. Prav tako se je spremenila paradigma našega razumevanja delovnega okolja in pospešil prehod na način dela od doma, zaradi česar se bodo bistveno zmanjšale naše potrebe po poslovnih prostorih in službenih poteh in s tem naš ogljični odtis.

Izjemno smo ponosni na naš prvi projekt CSR na ravni celotne Skupine z jasno opredeljeno komponento trajnostnega poslovanja, imenovan #OkvirPomoči, s katerim smo resnično dokazali našo pristno pripadnost in podporo malim



lokalnim podjetjem s ciljem izboljšanja kakovosti življenja v tem delu sveta. S ciljem zagotavljanja trajnostnega poslovanja smo svojim komitentom ponudili zelene stanovanjske kredite in podprli zelene naložbene priložnosti.

Pri vsem tem pa razumemo in pristopamo k trajnostnemu poslovanju v bančnem sektorju na način, ki je po našem prepričanju najprimernejši. Poleg okoljskih se ukvarjamo tudi s temami na področju družbe in upravljanja. Zagovarjamo enake možnosti ter neodvisno in strokovno korporativno upravljanje. Želimo postati glasnik trajnostnega poslovanja in eno najbolj odgovornih podjetij v regiji.

Podali smo se na pot k trajnostnemu bančništvu. Ta pot je dolga in v naši regiji bo polna izzivov. Ampak mi vemo, kam gremo in kaj je naš cilj. Kot sistemsko pomembna ustanova želimo biti ena od gonilnih sil spremembe in eno najpomembnejših podjetij ter najbolj zaželen delodajalec v regiji, ki ji pravimo naš dom in jo tako tudi obravnavamo. Naša iskrena želja, ambicija in načrt je, da bi bila uspešna, zato jo podpiramo, ji pomagamo, vanjo vlagamo in zagotavljamo, da je pripravljena na vse prihodnje izzive.

**Blaž Brodnjak**

predsednik uprave





## Nova spodbuda za trajnostni razvoj

Pandemija covid-19 je povzročila gospodarsko recesijo, po drugi strani pa nam je prinesla tudi nekatere pozitivne premike. Bolj smo pozorni na dogajanje v okolju in se sprašujemo, kako s svojimi dejanji vplivamo nanj. Pri tem nas navdušuje iskanje trajnostnih, predvsem lokalnih rešitev.

Eden najbolje sprejetih in odmevnih projektov leta 2020 v celotni regiji JVE je zagotovo projekt #OkvirPomoči. Z njim smo kar 274 podjetnikom, kmetom ter mikro in malim podjetjem ponudili naš lastni oglaševalski prostor, ki bi si ga sami v teh časih sicer težko privoščili. S tem smo jim pomagali doseči potencialne stranke in pomembno prispevali h krepitvi domačih malih in mikro podjetij.



# Naš pristop k trajnostnemu bančništvu

NLB Skupina beleži trajnostno finančno poslovanje in aktivno prispeva k bolj uravnoteženemu in vključujočemu gospodarskemu in družbenemu sistemu.

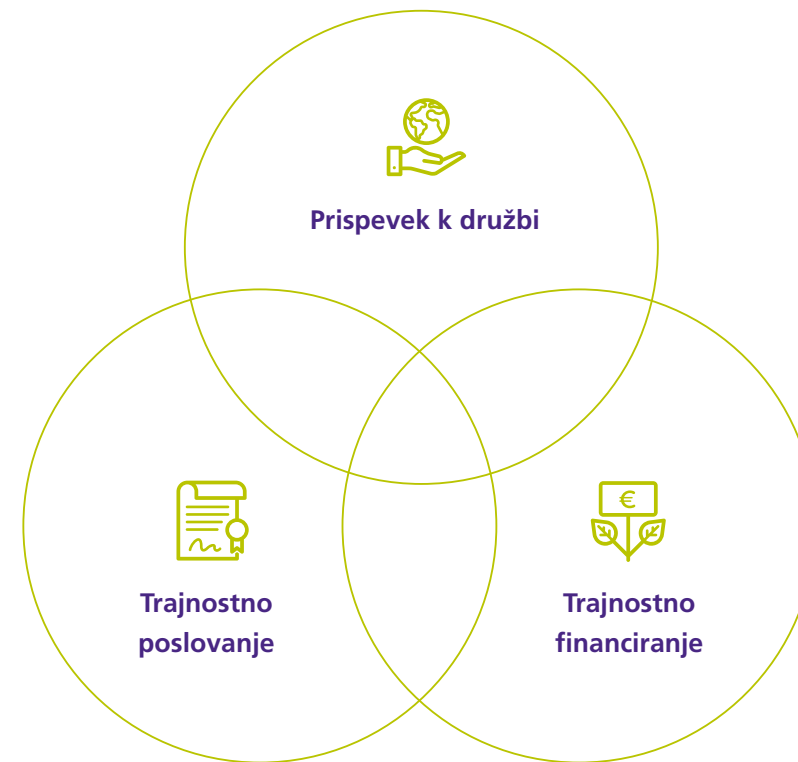
Močni podporni temelji:



V letu 2020 se je Skupina podala na pot intenzivnejšega vključevanja trajnostnega poslovanja v bančno poslovanje. Do tega leta je bilo mogoče zaznati dejavnosti bank v slovenskem finančnem sektorju v smeri bolj ekološko in družbeno prilagodljivega poslovanja; pandemija covid-19 pa je okrepila agende bank v zvezi z upravljanjem okoljskega in družbenega tveganja in s tem celovitejše izvedbe dejavnikov ESG. Družbena vloga Skupine je opredeljena v Družbeni in okoljski politiki (več informacij je na voljo na spletni strani [www.nlb.si/social-responsibility](http://www.nlb.si/social-responsibility)), ki je tlakovala pot za več kot desetletje dela na področju odgovornega bančništva. Cilj Banke je stalna osredotočenost na vključitev trajnostnega poslovanja in njegova pretvorba v realno dodano vrednost. Prehod na trajnostno poslovanje zahteva prilagajanje večine procesov v skupini ter spremembe v bančni kulturi.

NLB Skupina je odgovorna za svoje stranke, zaposlene in družbeno okolje in želi postati njihov odgovoren in skrben mentor. Posebno pozornost Banka posveča znanju in vseživljenjskemu učenju. Ključni stebri družbeno odgovornega poslovanja NLB Skupine so skrb za zaposlene in zaščita zakonitosti in integritete ter spodbujanje podjetništva, povečevanje finančne pismenosti, mentorstvo, podpora profesionalnim in mladim športnikom, humanitarne dejavnosti in zaščita kulturne dediščine.

Poleg dobrega poslovanja Banke želi tudi prispevati k boljši kakovosti življenja v širši družbi. Bančne članice NLB Skupine so že leta 2011 sprejele svojo Družbeno in okoljsko politiko po vzoru NLB d.d. in so pri svojem poslovanju ravnale skladno z lokalno bančno in okoljsko zakonodajo. V letu 2019 je bila v vseh strateških članicah NLB Skupine uvedena prenovljena Politika NLB Skupine. V letu 2020 so članice NLB Skupine ponovno nadgradile politiko, tokrat z upoštevanjem razvojnih ciljev na področju trajnosti ZN (UN Sustainable Development Goals).



## Trajnostni okvir NLB Skupine

Z uvedbo programa trajnostnega poslovanja Skupine, vključno s strategijo trajnostnega poslovanja konec leta 2020, Banka iz faze dvigovanja ozaveščenosti prehaja v fazo aktivnega izvajanja elementov trajnostnega poslovanja v poslovni model. Cilj te pobude na ravni celotne organizacije je zagotoviti trajnostno finančno uspešnost Banke z upoštevanjem družbenih in okoljskih tveganj in priložnosti v poslovanju ter aktivno prispevati k bolj uravnovešenemu in vključevalnemu gospodarskemu in družbenemu sistemu.

V zadnjih letih je Banka podpisala okvirne pogodbe z Evropsko banko za obnovo in razvoj (EBRD), v letu 2020 pa garancijsko pogodbo z Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA). Na podlagi tega dogovora morajo Banka ali/in odvisne družbe Skupine razvijati Sistem upravljanja z okoljskimi in družbenimi dejavniki oziroma tveganji (ESMS) ter delovati skladno z nekaterimi zahtevami na področju okolja in družbe (E&S). V letu 2020 je bil dosežen pomemben napredek na področju vzpostavitve osnovnega mehanizma za presejanje E&S. Poleg tega so bili imenovani pooblaščenca za ESMS v bančnih članicah Skupine. Potekajo nadalje dejavnosti za krepitev ESMS.

Ključna območja vpliva:

### Okolje

Prilagajanje in blaženje učinkov podnebnih sprememb  
Biotska raznolikost  
Učinkovita raba virov in krožno gospodarstvo

### Družba

Enakost med spoloma  
Človekove pravice  
Finančna vključenost  
Dostojna zaposlitev

### Notranje spremembe

Uskladitev strategije  
Vpliv in cilji  
Stranke  
Deležniki  
Upravljanje in kultura  
Transparentnost in odgovornost

## Načela OZN za odgovorno bančništvo

NLB je prva banka iz Slovenije, ki se je zavezala k finančni pobudi Programa Združenih narodov za okolje (UNEP FI) za odgovorno bančništvo.

Dne 4. septembra je Banka podpisala Načela OZN za odgovorno bančništvo (in postala članica UNEP FI), ki je edinstven okvir za zagotavljanje, da sta strategija in praksa bank podpisnic skladni z vizijo družbe za prihodnost, opredeljene v Ciljih trajnostnega razvoja in v Pariškem sporazumu o podnebnih spremembah. Pridružilo se je več kot 200 bank, ki skupaj predstavljajo približno tretjino svetovne bančne industrije, da bi se podale na pot v prihodnost, v kateri bančna skupnost pozitivno prispeva k dobrobiti ljudi in planeta, skladno s pričakovanji družbe. Pričakuje se, da bo Banka objavila prvo poročilo in samooceno o Načelih OZN za odgovorno bančništvo v 18 mesecih od podpisa. V največ štirih letih mora Banka v celoti izvesti potrebne korake na področju analize vpliva, določanja in izvedbe ciljev ter odgovornosti.

### Ustvarjanje partnerstev

V letu 2020 smo sklenili nekatera zelo pomembna partnerstva s ciljem pospešitve dejavnikov ESG. NLB je prva slovenska banka, ki je postala članica inštituta CER (Center energetsko učinkovitih rešitev), ki je najpomembnejša in najbolj priznana mreža naprednih podjetij v Sloveniji, ki igrajo vodilno vlogo pri promociji in razvoju podnebno nevtralne družbe in zelenih tehnologij. Ponosno smo se pridružili pobudi, skupaj s skoraj 100 pomembnimi slovenskimi družbami. Še več, trije predstavniki NLB, zeleni vizionarji, so sodelovali na računalniškem tekmovanju ('hackatonu') GREENVISION za trajnostno, pametno in progresivno Slovenijo, ki ga je organiziral CER.

S pomočjo inštituta IEDC WISE, ki je svetovni inštitut za trajnostno poslovanje in etiko gospodarstev v razvoju, s sedežem na Poslovni šoli IEDC na Bledu, smo vzpostavili stik z več vodilnimi strokovnjaki na področju trajnostnega poslovanja z vsega sveta in prejeli neprecenljive informacije o priložnostih in izzivih integracije ESG. Skupaj z inštitutom IEDC WISE smo organizirali dogodek na ravni celotne družbe »Začetek trajnostnega poslovanja v NLB Skupini« ter začeli izvajati obsežen program ozaveščanja in spreminjanja kulture v Banki.



#### Načelo 1: Usklajevanje

Svojo poslovno strategijo bomo uskladili tako, da bo prilagojena in v podporo potrebam posameznika in ciljem družbe, ki jih izražajo Razvojni cilji na področju trajnosti, Pariški sporazum o podnebnih spremembah ter ustrezni nacionalni in regionalni okviri.



#### Načelo 2: Vpliv in določitev ciljev

Ves čas povečujemo svoje pozitivne vplive in hkrati zmanjšujemo negativne ter upravljamo tveganja za ljudi in okolje, ki izvirajo iz naših dejavnosti, produktov in storitev. S tem namenom bomo določili in objavili cilje, pri katerih imamo lahko najbolj opazne vplive.



#### Načelo 3: Stranke

S svojimi strankami bomo delali odgovorno, tako da bomo spodbujali trajnostne prakse in omogočali gospodarske dejavnosti, ki ustvarjajo skupno blaginjo za sedanje in prihodnje generacije.



#### Načelo 4: Deležniki

Proaktivno in odgovorno se bomo posvetovali, sodelovali in vstopali v partnerstva s pomembnimi deležniki z namenom doseganja ciljev družbe.



#### Načelo 5: Upravljanje in kultura

Svojo zavezanost tem načelom bomo uresničevali z učinkovitim upravljanjem in kulturo odgovornega bančništva.



#### Načelo 6: Transparentnost in odgovornost

Redno bomo pregledovali svoje individualno in kolektivno izvajanje teh načel; zagotavljali bomo transparentnost in odgovornost glede svojih pozitivnih in negativnih vplivov ter svojega prispevka k družbenim ciljem.

### Poročanje o trajnostnem poslovanju

NLB letno poroča o uspešnosti svojega poslovanja v smislu odgovornega bančništva in obvešča o svojih glavnih dejavnostih in zavezah Banke na tem področju ter v odnosu do svojih najpomembnejših deležnikov. Poleg tega Banka poroča tudi o glavnih pobudah, ki jih razvija v družbi in okolju, zlasti v skupnostih, kjer posluje. Za poročanje nefinančnih informacij je NLB upoštevala priznane mednarodne standarde, kot je Okvir za globalno poročanje (»Global Reporting Initiative« – GRI).

S tem prvim Poročilom NLB Skupine o trajnostnem poslovanju v letu 2020 smo spremenili način poročanja o zadevah na področju okolja, družbe in upravljanja (Environmental, Social and Governance – ESG), da bi se tako bolje odzvali na potrebe naših deležnikov. To poročilo spremlja naše letno poročilo in je prvi poskus povzetka naše uspešnosti na področju trajnostnega poslovanja, pripravljenega na podlagi podatkov.





 298<sup>(i)</sup>

Število poslovalnic v NLB Skupini

 269,7

Rezultat po davkih v mio EUR

 1.874.804<sup>(ii)</sup>

Aktivne stranke v NLB Skupini

V tej regiji smo doma, zato razumemo njeno poslovno okolje, navade in zlasti ljudi. S predanostjo, znanjem in inovativnimi rešitvami Skupina na najboljši možen način skrbi za svoje stranke ter tako ustvarja boljše življenje in boljšo prihodnost za vse nas. Dobrodošli v našem domu.

# NLB Skupina na kratko

## Predstavitev NLB Skupine

	Slovenija		Severna Makedonija		Bosna in Hercegovina			Kosovo	Črna gora		Srbija			
	NLB Skupina	NLB, Ljubljana	NLB Lease&Go, Ljubljana	NLB Skladi, Ljubljana	NLB Banka, Skopje	NLB Banka, Banja Luka	NLB Banka, Sarajevo	Komercijalna Banka, Banja Luka	NLB Banka, Priština	NLB Banka, Podgorica	Komercijalna Banka, Podgorica	NLB Banka, Beograd	Komercijalna Banka, Beograd	Kombank INvest, Beograd
<b>Tržni položaj v letu 2020</b>														
Poslovalnice <sup>(i)</sup>	298 <sup>(i)</sup>	80	-	-	50	51	36	19	34	19	19	28	203	-
Aktivne stranke <sup>(ii)</sup>	1.874.804 <sup>(ii)</sup>	668.270	-	-	417.298	214.634	136.511	46.173	231.490	64.735	15.491	141.866	849.488	-
Bilančna vsota (v mio EUR)	19.566	11.027	34	1.626 <sup>(iii)</sup>	1.586	796	647	236 <sup>(viii)</sup>	879	538	155 <sup>(viii)</sup>	687	3.907 <sup>(viii)</sup>	1 <sup>(viii)</sup>
Neto krediti strankam (v mio EUR)	9.645	4.595	24	-	957	431	399	155 <sup>(viii)</sup>	559	367	104 <sup>(viii)</sup>	472	1.630 <sup>(viii)</sup>	-
Depoziti strank (v mio EUR)	16.397	8.851	-	-	1.289	634	522	153 <sup>(viii)</sup>	748	432	120 <sup>(viii)</sup>	496	3.194 <sup>(viii)</sup>	-
Rezultat po davkih (v mio EUR)	269,7	114,0	-1,1	5,5	19,2	10,1	5,9	0,7 <sup>(viii)</sup>	13,3	1,4	0,5 <sup>(viii)</sup>	2,6	24,9 <sup>(viii)</sup>	-
Tržni delež po bilančni vsoti	-	24,7 %	-	34,9 % <sup>(iv)</sup>	16,5 %	18,6 % <sup>(v)</sup>	5,3 % <sup>(vi)</sup>	5,5 % <sup>(v,ix)</sup>	17,2 %	11,7 %	3,4 % <sup>(vi,ix)</sup>	1,9 % <sup>(vii)</sup>	10,2 % <sup>(vii,ix)</sup>	-
<b>Makroekonomski kazalniki za leto 2020</b>														
BDP (realna rast v %)	-6,0	-5,5	-	-	-4,5	-5,2	-	-	-7,0	-13,0	-	-	-1,0	-
Povprečna inflacija (v %)	0,2	-0,3	-	-	1,2	-1,0	-	-	0,2	-0,3	-	-	1,6	-
Stopnja brezposelnosti (v %)	15,5	4,9	-	-	16,4	18,0	-	-	26,5	18,0	-	-	9,0	-
Tekoči račun plačilne bilance (v % BDP)	-4,7	7,3	-	-	-3,5	-4,9	-	-	-7,5	-15,4	-	-	-4,3	-
Proračunski primanjkljaj / presežek (v % BDP)	-7,7	-8,5	-	-	-8,1	-4,6	-	-	-6,7	-9,9	-	-	-8,1	-

<sup>(i)</sup> Poslovalnice Komercijalne Banke, Banja Luka, Komercijalne Banke, Podgorica in Komercijalne Banke, Beograd niso vključene v skupno število poslovalnic NLB Skupine.

<sup>(ii)</sup> Število aktivnih strank Komercijalne Banke, Banja Luka, Komercijalne Banke, Podgorica in Komercijalne Banke, Beograd zaradi različnih definicij ni vključeno v skupno število aktivnih strank NLB Skupine.

<sup>(iii)</sup> Obseg sredstev v upravljanju.

<sup>(iv)</sup> Tržni delež sredstev v upravljanju v vzajemnih skladih.

<sup>(v)</sup> Tržni delež v Republiki Srbski na dan 30. septembra 2020.

<sup>(vi)</sup> Tržni delež v Federaciji BiH na dan 30. septembra 2020.

<sup>(vii)</sup> Tržni delež na dan 30. septembra 2020.

<sup>(viii)</sup> Podatki iz internih poročil skupine Komercijalna Banka.

<sup>(ix)</sup> Podatki centralnih bank in lastni izračuni.

## Poslovni model NLB Skupine in ustvarjanje vrednosti

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 2020 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, ali proizvodnjo in trgovino z orožjem, političnih strank, političnih forumov in verskih skupnosti. Z vključitvijo vprašanj trajnostnega poslovanja v okvir **obvladovanja tveganj** in postopka odobravanja kreditov lahko Skupina bolje obvladuje tveganja v zvezi s kreditiranjem in investiranjem in s tem znižanjem učinka na operativni in poslovni model. Ta tveganja vključujejo možne kršitve človekovih pravic in povezane regulatorne kazni, tveganje cen energije in vode ter tveganje podnebnih sprememb.

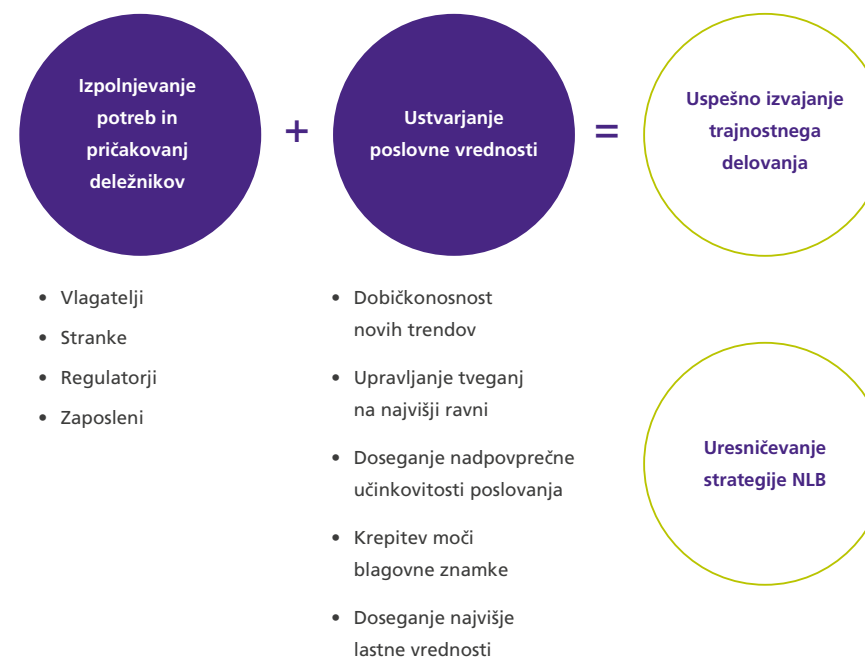
S pozicioniranjem kot vodilna banka na področju trajnostnega razvoja v regiji JVE lahko Skupina izboljša svoj dostop do velikih novih trgov in sektorjev, ki bodo uspešni v **prehodu na nizkoogljično gospodarstvo**, kot so med drugim službe za učinkovito rabo energije in vode, obnovljivo energijo, proizvodi za okolju prijazno gradnjo, in si s tem zagotavlja nove dolgoročne vire prihodkov.

Z **optimizacijo izrabe naravnih, človeških in drugih virov** bo NLB ne le zmanjšala svoj okoljski vpliv, ampak tudi znižala stroške in izboljšala učinkovitost poslovanja. Okoljsko upravljanje bo okrepilo digitalne inovacije in preoblikovanje, kot tudi obratno.

Kljub pandemiji covida-19 je Skupina v krizo vstopila dobro kapitalizirana in pripravljena, zato so rezultati leta 2020 pokazali njeno odpornost pri ustvarjanju dobička.

Učinki pandemije so pripeljali Skupino do nekaterih drugih strateških prednostnih nalog in izzivov. Večina delovnih procesov je bila organizirana na daljavo (od doma), pri tem pa se je ohranila visoka raven poslovne učinkovitosti in storitev za stranke. Uspešna izvedba takih prizadevanj se odraža v trenutni finančni uspešnosti družbe.

### Kako NLB ustvarja poslovno vrednost?



### Poslovanje s prebivalstvom v Sloveniji

Zaradi svojega znanja in profesionalnosti Banka ohranja vodilni položaj na trgu na področju posojil in depozitov. V poslovanju s prebivalstvom si Banka prizadeva približati se strankam s sidrnimi produkti in ponudbo personaliziranih digitalnih storitev, prilagojenih njihovem življenjskemu slogu. Z uspešnim odzivom na situacijo v obdobju pandemije covida-19 je Banka ponovno dokazala svojo učinkovitost in dobro poznavanje svojih strank, ki so pričele uporabljati digitalne prodajne poti, te pa so na voljo 24/7. Strankam, ki želijo še naprej poslovati na tradicionalen način in ohranjati osebne stike, je Banka še naprej na voljo preko svojih poslovalnic in nove mobilne mreže.

### Poslovanje s pravnimi osebami v Sloveniji

Banka si prizadeva okrepiti svoj tržni položaj kot sistemska banka v domači regiji. Aktivno sodeluje na trgu s podpiranjem velikih infrastrukturnih projektov, pri čemer je trajnost v središču njenega prihodnjega poslovnega modela. Kot ena vodilnih akterjev želi Banka pokrivati kompleksnejše, čezmejne kredite in najti vstopne točke za zadovoljitev potreb komitentov. Banka želi pospešiti rast s svojo prisotnostjo na mednarodnih finančnih trgih ter tako razvejati storitve za svoje stranke. Banka je izvedla odzivne ukrepe za premagovanje in zaježitev vpliva covida-19, vključno s programom #OkvirPomoči, kar dokazuje, da je celotna paleta njenih storitev komitentom na voljo tudi v oteženih razmerah.

## Strateški tuji trgi

Strateški tuji trgi Skupine vključujejo naslednjih pet držav Zahodnega Balkana/JV Evrope: Bosna in Hercegovina, Srbija, Črna gora, Republika Kosovo in Severna Makedonija, ki so po prevzemu Komerčialne banke, Beograd domači trgi devetih odvisnih bank.

Te so lokalno močno vključene kot pomembne finančne ustanove in/ali vodilne na trgu v različnih poslovnih segmentih. Banke imajo stabilen položaj na trgu in so si pridobile močan ugled. Tržni deleži hčerinskih bank na petih od šestih trgov presegajo 10 %.

**Bančne 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 459 poslovalnic in izvaja storitve za 2,1<sup>1</sup> milijona aktivnih komitentov.**

Kljub izbruhu covid-19 so vse banke ohranile močan likvidnostni in kapitalni položaj ter pokazale močno rast na področju odobravanja posojil, zlasti v segmentu stanovanjskih kreditov prebivalstvu, kjer je bila dosežena dvoštevilkna rast. Uvedba sodobnih tehnologij je bankam omogočila hitro prilagoditev na nove tržne pogoje in zagotovitev nadaljevanja vseh bančnih dejavnosti brez prekinitve. Nove okoliščine, povezane s pandemijo in gospodarsko negotovostjo, še naprej vplivajo na rast in sprejetje digitalnih prodajnih poti tako strank kot ostalih. Skupina je bila pripravljena na tovrsten trend na trgu, ker je bila že pred izbruhom pandemije vodilni ponudnik storitev in inovator na svojih ključnih trgih.

Povečana skupina bank ima korist od raznolikega portfelja, možnosti širitve čezmejnih dejavnosti s krepitvijo neizkoriščenega potenciala trgovine znotraj regije v državah, kjer posluje, s čimer bodo doseženi srednjeročni strateški cilji Skupine.

## Nestrateske hčerinske družbe

Skupina še vedno izvaja postopno nadzorovano prenehanje nestrateskega dela poslovanja NLB Skupine. Sprejeti so bili različni ukrepi, kot so prodaja družbe, portfelja in posameznih sredstev do prestrukturiranja terjatev, enostavne izterjave ali zaprtja odvisnih družb v procesu likvidacije.

<sup>1</sup> Na dan 31. 12. 2020, vključno s Komerčialno banko, Beograd.

## Upravljanje in obvladovanje tveganj

Trajnostno poslovanje smo zasidrali na različnih ravneh znotraj Skupine, s čimer zagotavljamo, da je deležno pozornosti najvišjih odločevalskih organov in je hkrati močno vključeno v naše poslovanje.

### Upravljanje trajnostnega poslovanja NLB, vzpostavljeno v letu 2020:



### Skladnost in integriteta sta vgrajeni v naše poslovanje, upravljanje in obvladovanje tveganj

Poslovni standardi **skladnosti in integritete** so vgrajeni v vsakodnevno poslovanje NLB Skupine. Prispevajo k močnemu internemu kontrolnemu okolju in zagotavljanju obvladovanja tveganj skladnosti in integritete. NLB je določila jasna pravila in smernice za svoje zaposlene na različnih področjih poslovanja. NLB Skupina z zagotavljanjem skladnosti z zakonodajo in drugimi regulatornimi zahtevami, nadgrajenimi z visokimi standardi etike in integritete, preglednosti in poštenosti, vgrajenimi v Kodeks ravnanja NLB Skupine, zagotavlja, da so NLB Skupina, njeni delničarji, komitenti, poslovni partnerji in drugi deležniki ter zaposleni ustrezno zaščiteni pred različnimi tveganji, povezanimi s področjem skladnosti in integritete. Glejte poglavje 'Skladnost in integriteta' v Letnem poročilu 2020.





# Združevanje starodavnih tehnik s sodobno estetiko je vse bolj priljubljeno

Bogdan Darmanović  
SHIMMPO, Črna gora

SHIMMPO je ekipa mladih ljudi pod vodstvom kiparja Bogdana Darmanovića, zbrana okoli ideje uporabnega kiparstva. Njihovo izhodišče je, da združujejo starodavne tehnike s sodobno estetiko in tako ponujajo novo dimenzijo keramičnih izdelkov za popoln užitek ob mizi. Vsi krožniki in skodelice so narejeni v studiu v Podgorici iz 100-odstotno naravnih materialov. Vsak kos je ročno oblikovan, pečen in glaziran do najlepšega sijaja. Zahvaljujoč projektu #OkvirPomoči postajajo njihovi izdelki vse bolj priljubljeni v restavracijah in hotelih. Hvaležni so za tako radodarno podporo.

**Upravljanje tveganj** v NLB Skupini predstavlja pomemben element splošnega korporativnega upravljanja Skupine. Organizirano je v skladu z zastavljenimi strateškimi smernicami, uveljavljenimi internimi politikami in postopki, ki upoštevajo evropske bančne predpise, predpise, ki jih je sprejela Banka Slovenije, trenutne smernice EBA ter ustrezne dobre bančne prakse. NLB Skupina daje velik pomen kulturi prevzemanja in upravljanja tveganj ter zavedanju o tveganjih znotraj celotne Skupine.

Zagotavljanje ozaveščenosti o tveganjih je sestavni del poslovne strategije Skupine. Okvir upravljanja tveganj Skupine je usmerjen v prihodnost in prilagojen njenemu poslovnemu modelu in ustreznemu profilu tveganj. Poslovno in operativno okolje, pomembno za poslovanje Skupine, se spreminja skupaj s trendi, kot so spremembe vedenja strank, razvoj novih tehnologij in konkurentov, trajnostno bančništvo ter vedno večji obseg regulativnih zahtev. Zato se način upravljanja tveganj stalno prilagaja, in sicer z namenom odkrivanja in upravljanja potencialnih novih tveganj.

NLB Skupina se ukvarja s prispevanjem k trajnostnemu poslovanju z vključevanjem tveganj na področju okolja, družbe in upravljanja (ESG) v svoje poslovne strategije, okvir upravljanja tveganj in ureditev notranjega upravljanja. Upravljanje tveganj ESG tako sledi smernicam ECB in EBA in bo celostno vključeno v vse ustrezne procese.

Tveganja ESG ne predstavljajo nove kategorije tveganj, ampak dodaten oteževalni dejavnik vrst tveganj, ki se upravljajo znotraj uveljavljenega okvira upravljanja tveganj. Kljub vsemu bo splošni okvir upravljanja tveganj v skupini dodatno okrepljen z vzpostavitvijo spremljanja, upravljanja in blažitve na sistematičen in celovit način. Nadalje bo ocena tveganj ESG predstavljala sestavni del našega procesa odobravanja kreditov.

# Trije stebri trajnostnega poslovanja NLB Skupine

## Prispevek k družbi

**Aktivno prispevamo k razvoju širšega družbenoekonomskega okolja, in sicer s svojimi dejavnostmi na področju družbene odgovornosti, s krovno osredotočenostjo na izobraževanje v skupnostih, kjer delujemo. Poleg tega tudi podpiramo široko paleto zunanjih pobud, kot so na primer dejavnosti na področju družbe in dobrodelnosti, umetnosti, kulture, zdravja, okolja in športa.**

Družbeno odgovorna dejanja Skupine se stalno nadgrajujejo s projekti, ki sledijo Ciljem trajnostnega razvoja OZN (UN Sustainable Development Goals). Prvi regionalni projekt Skupine na tem področju je bil uveden spomladi 2020. **Projekt #OkvirPomoči** se intenzivno ukvarja z vlogo Banke na okoljskem in družbenem področju na vseh trgih Skupine, saj je cilj vzpostaviti regionalno platformo trajnostnega poslovanja. Projekt zagotavlja oglaševalski prostor izbranim lokalnim podjetnikom, kmetom, mikro in malim podjetjem ter jim tako pomaga pri okrevanju njihovega poslovanja po pandemiji covida-19. Predstavljenih je 83 družb iz Slovenije in 274 za NLB Skupino



# Projekt #OkvirPomoči

Ker je projekt #OkvirPomoči že sam po sebi trajnostne narave, je postal prvi družbeno-okoljski projekt NLB Skupine, ki prinaša poslovno vrednost našim strankam in celotni NLB Skupini.

Rezultati projekta #OkvirPomoči so presegli pričakovanja – tako za NLB Skupino kot za naše stranke. Zato to ni konec, ampak začetek novega obdobja. Nadaljevanje projekta bo temeljilo na vseh pridobljenih izkušnjah ter dosežkih in se bo začelo spomladi 2021.





Največji del proračuna Banke, namenjenega CSR, je bil uporabljen za **ublažitev posledic pandemije covid-19**. Od marca 2020 so medicinske ekipe brez prestanka reševale življenja bolnikov, okuženih s korona virusom, ki se je hitro širil v vse regije, kjer posluje NLB Skupina. Takoj po razglasitvi pandemije je NLB d.d. pomagala obema univerzitetnima kliničnima centroma – v Mariboru in Ljubljani – z donacijo v skupni višini 50.000 EUR. Finančna podpora slovenskemu zdravstvenemu sektorju se je nadaljevala skozi vse leto. Banke v Skupini so zagotovile **finančno podporo ali pa nabavo medicinskih potrebščin**.

**NLB Banka Priština** je pomagala Univerzitetni bolnišnici Kosova z nakupom desetih respiratorjev in z donacijo 20.000 EUR za drugo medicinsko oskrbo, kar je močno pripomoglo k obvladovanju zdravstvene situacije na Kosovu. **NLB Banka Banja Luka** je donirala več kot 51.000 EUR Solidarnostnemu skladu Republike Srbske kot podporo zdravstvenim ustanovam in družbam v Republiki Srbski. Prav tako je podprla nakup respiratorjev za Univerzitetni klinični center Republike Srbske, Klinični center Mostar in Klinični center Sarajevo. Skupaj z drugimi članicami Združenja bank BiH je NLB Banka Banja Luka poskušala zagotoviti čim več podpore Republiki Srbski pri lažšanju epidemije covid-19. **NLB Banka Beograd** je donirala laboratorijski material Inštitutu za virologijo, cepiva in serume »Torlak«, ki je bil na začetku pandemije edini inštitut v Srbiji, ki je izvajal testiranje za covid-19. **NLB AD Banka Skopje** je za Univerzitetno kliniko za nalezljive bolezni in vročinska stanja zagotovila deset zdravstvenih postelj za intenzivno oskrbo bolnikov v višini 20.000 EUR. Ministrstvu za zdravstvo Republike Severna Makedonija je poleg tega donirala 30.000 EUR za pomoč pri obvladovanju posledic covid-19. **NLB Banka Podgorica** je donirala 40.000 EUR za Nacionalno združenje zdravstvenih delavcev in 4.000 EUR Kliničnemu centru Črne gore v pomoč pri nakupu dodatnih respiratorjev. Zaposleni v NLB Banki Podgorica so donirali 400 paketov hrane in sanitetnega materiala za otroke iz socialno ogroženih družin. **NLB Banka Sarajevo** je donirala aparat za hemodializo Centru za hemodializo v Goraždu.

Kljub drastičnemu omejevanju javnega življenja je Skupina ohranila večino sponzorstev in donacij na področju **kulture in športa**. Z zagotavljanjem podpore virtualnim festivalom in dogodkom je Skupina pomagala prizadetim umetnikom, ki so praktično čez noč ostali brez prihodkov.

V letu 2020 smo nadaljevali z izvajanjem projekta **Gledališki tolmač** za enakopravno vključitev gluhih in naglušnih v sodobno slovensko družbo. Gluhi in naglušni ne želijo več vsebin, namenjenim samo njim, ampak več rešitev, ki jim bodo omogočile, da se bodo enakopravno vključili v življenje. Zato smo omogočili, da so si ogledali gledališke predstave s slovenskim tolmačem za znakovni jezik. Borut Pahor, predsednik Republike Slovenije, je postal častni sponzor pobude Gledališki tolmač. Projekt smo podaljšali in v gledališki sezoni 2019/2020 gluhim in naglušnim omogočili ogled dodatnih gledaliških predstav s tolmačem za znakovni jezik v vrednosti 15.000 EUR.

Na področju športa je Banka ostala med glavnimi podporniki vseh športnih zvez in klubov, s katerimi sodelujemo že leta.

V okviru **Športa za mlade** je NLB v letu 2020 že peto leto zapored podprla 42 športnih klubov po vsej Sloveniji. S tem nadaljujemo razvoj in gibanje mladih v športnih klubih. Podprli smo otroke v športnih klubih, ki se ukvarjajo z disciplinami, ki jih podpiramo tudi na profesionalni ravni: smučanje, roket, nogomet in namizni tenis.

Ekipni športi za doseg dobrih rezultatov zahtevajo ekipni duh – dobro je vedeti, da se lahko na svoje soigralce vedno zanesemo, jim zaupamo in tako še uspešneje sledimo postavljenim ciljem. Medtem ko nekateri udeleževanje v športnih aktivnostih pogosto jemljemo kot samoumevno, drugi te sreče nimajo. Prav zato NLB Skupina že 13 let ponosno podpira mednarodno **ligo košarkarke na vozičkih NLB Wheel**. S podporo pomaga košarkarjem izkoristiti njihov potencial in jim tako v ekipnem duhu sporoča, da so skupaj lahko še močnejši. Na finalnem srečanju lige NLB Wheel 2020 smo izžreballi tudi dva igralca košarkarke na vozičkih, ki sta prejela nova košarkarska invalidska vozička. Oba srečna dobitnika sta s podporo NLB Skupine dobila nova košarkarska invalidska vozička! Njuna predanost športu bo tako pripravljena na vse, kar sledi.

NLB Skupina je bila prejemnica številnih nagrad in priznanj v letu 2020. NLB d.d. eden od redkih delodajalcev v Sloveniji, ki že šesto leto zapored nosi prestižni naziv »**Top Employer**«. Naziv »Top Employer« je podeljen delodajalcem z najboljšimi praksami na področju kadrovske in razvojne programov za svoje zaposlene. Če želi družba ta naziv obdržati, mora stalno razvijati in nadgrajevati kadrovske prakse. Bančna članica NLB Skupine NLB Banka sh.a. Priština je že četrto leto zapored prejela nagrado »**Najatraktivnejša banka na Kosovu (v letu 2020)**«. Nagrado podeljuje Evropska banka za obnovo in razvoj v okviru programa EBRD za spodbujanje trgovine (TFP). NLB Banka a.d. je prejela dve prestižni nagradi BAM, ki jih ta podeljuje najuspešnejšim bankam v BiH, upoštevajoč finančne kazalnike donosnosti kapitala in sredstev – ROE in ROA.

## Skopje

V okviru akcije #OkvirPomoči je Banka v sodelovanju z EBRD uvedla nove kreditne produkte za podporo konkurenčnosti lokalnih malih in srednje velikih podjetij ter program financiranja zelenega gospodarstva in zelene energije.

Banka je tudi zelo aktivna na področju sponzorstev in donacij ter projektov družbenega pomena, kot so: donacije v povezavi s krizo covid-19 ministrstvu za zdravje in kliniki za nalezljive bolezni, donacije šolam in otrokom iz socialno ogroženih družin za izvajanje pouka na daljavo. Banka je z donacijami podprla 16 športnih subjektov (nacionalne športne zveze, športne klube in aktivne športnike).

## Banja Luka

Banka je bila zelo aktivna na področju sponzorstev in donacij za subjekte in projekte družbenega pomena. Poleg donacije respiratorjev Univerzitetnemu kliničnemu centru je Banka donirala sredstva tudi solidarnostnemu skladu za pomoč podjetjem in njihovim zaposlenim, ki niso mogli delati zaradi omejevalnih ukrepov, da bi tako zagotovila vsaj minimalne plače nezaposlenim zaradi izbruha covid-19.

## Sarajevo

Večina humanitarnih projektov in donacij je bila povezana s covidom-19. Poudarek je bil konkretno na podpori bolnišnicam in nabavi medicinske opreme ter nabavi naprav za hemodializo, in na podpori izobraževanju in mladine.

Banka je sodelovala v številnih korporativnih in družbeno odgovornih pobudah, vključno s sponzorstvom dogodka v živo »Forum Sarajevo Unlimited«, sponzorstvom Mladinskega gledališča Sarajevo, podporo kulturnim dejavnostim, športu za mlade, vključno s košarko, nogometom in odbojko, pobudo »Očistimo zemljo v enem dnevu«, dogodkom »Dame in gospodje« v podporo podjetništvu ter še mnogimi drugimi.

## Priština

Banka je bila zelo aktivna na področju sponzorstev in donacij za družbe in projekte družbenega pomena, kot je oprema za bolnišnice, in sicer z donacijo opreme za dovajanje kisika Univerzitetnemu kliničnemu centru Kosova, s čimer je nacionalni zdravstveni ustanovi pomagala pri varovanju javnega zdravja.

## Podgorica

Banka je podpisala pogodbo z EBRD za 'Žensko podjetništvo' (WiB) in tako pomagala spodbuditi vključenost žensk v gospodarstvo ter okrepiti potencial ženskega podjetništva z zagotavljanjem dostopa do financiranja in znanja, ki ga potrebujejo za uspešno rast poslovanja.

Na področju dejavnosti CSR je Banka kot generalni sponzor promovirala televizijsko serijo, namenjeno mladim športnim talentom »Igram svojo igro«. Prav tako je Banka podpisala pogodbo o zagotavljanju podpore športnemu klubu KK Budućnost Voli.

## Beograd

Poleg sodelovanja v projektu Skupine #OkvirPomoči in kljub izzivom zaradi pandemije je Banka uspešno organizirala tekmovanje NLB Organic. Dejstvo, da se je na deveti zaporedni natečaj NLB Organic prijavilo 73 projektov, kar pomeni, da je bil od začetka, ki sega v leto 2012, na natečaj prijavljen že 501 projekt, kaže na to, da pandemija ni ovirala pridelovalcev organske hrane. S projektom natečaja Organic je Banka sočasno prispevala k trajnostnemu razvoju, varovanju okolja in segmentu kmetijstva, za katerega meni, da je prihodnost Srbije.

Na začetku epidemije je Banka zagotovila medicinske potrebščine Inštitutu za virologijo, cepiva in serume Torlak, ki je bil v tistem času edini inštitut v Srbiji, ki je izvajal testiranje za covid-19. Prav tako je Banka podprla združenja v Beogradu in Nišu, v okviru katerih so se zbirali prostovoljci v času pomanjkanja zaščitnih mask in prispevali k zagotavljanju mask za prve bojne vrste v spopadanju z epidemijo. Banka je sodelovala tudi v Unicefovi kampanji za nabavo merilnikov pretoka kisika, ki so osnovna oprema za dovajanje kisika bolnikom s covidom-19.

## Trajnostno financiranje

**Trajnostno financiranje vključuje merila okolja, družbe in upravljanja (ESG) v naše poslovne in naložbene odločitve v trajno korist naših komitentov in družbe. Vgrajevanje trajnostnih praks v naše kreditiranje, vlaganje, produkte in storitve je najpomembnejši način za podpiranje nacionalnih in globalnih ciljev na področju trajnostnega razvoja. Nadalje nam to omogoča, da upravljamo tveganja, povezana z lastno finančno uspešnostjo, in ustvarjamo dobičke s poslovnimi priložnostmi, ki se porajajo ob prehodu na bolj zeleno in vključujoče gospodarstvo.**

Banka je v zadnjih letih podpisala okvirne sporazume z EBRD, v letu 2020 pa tudi jamstveni sporazum z MIGA. Tako je NLB Skupina v letu 2020 uspešno vzpostavila osnovni mehanizem za okoljsko in družbeno presejanje trenutnih ali potencialnih vlog za financiranje, za kar uporablja izključitvene sezname MIGA in EBRD ter veljavno okoljsko in družbeno zakonodajo. Za izvajanje spletnega programa Mednarodne finančne korporacije (IFC) so bili imenovani in certificirani pooblaščenca ESMS. Nadalje se od bančnih članic pričakuje, da bodo do 30. junija 2021 vzpostavile celostni Sistem upravljanja z okoljskimi in družbenimi dejavniki oziroma tveganji (ESMS), ki zahteva nadaljnje prilagoditve postopka odobravanja posojil s skrbnimi pregledi na področju okolja in družbe.

### Kako lahko razvijemo steber trajnostnega financiranja v NLB Skupini?

- Razvijamo politiko kreditnega tveganja ESG, ki vzpostavlja procese ter opredeljuje vloge in odgovornosti za izvedbo.
- Gradimo notranje zmogljivosti za ocenjevanje tveganj na področju ESG, povezane s kreditiranjem in vlaganjem ter ocenjevanjem tehničnih koristi priložnosti za trajnostno/zeleno financiranje.
- Identificiramo, potrjujemo in izbiramo priložnosti za inovacije na področju produktov in storitev, ki temeljijo na trajnostnem poslovanju.
- Načrtujemo ukrepe za vrednotenje okoljskih in družbenih vplivov dejavnosti trajnostnega financiranja.
- Razvijamo odgovorne naložbene politike in vključujemo analize ESG.
- Vrednotimo možnosti sprejemanja nadaljnjih globalnih načel in vključevanja v indeks trajnostnega poslovanja.
- Razvijamo načrt komuniciranja, s pomočjo katerega bi NLB pozicionirali kot voditelja na trgu zelenega/trajnostnega financiranja in identificiranja ter sklepanja partnerstev za ustvarjanje priložnosti zelenega/trajnostnega financiranja.

V procesu integracije dejavnikov ESG Banka svoja prizadevanja usmerja v identifikacijo novih poslovnih priložnosti, ki izvirajo iz prehoda na krožno in ogljično nevtralno gospodarstvo. V letu 2020 je bilo odobrenih več dolgoročnih posojil za projekte, ki predstavljajo pomemben korak v procesu našega **prehoda na nizkoogljično družbo**, proizvodnjo energije iz obnovljivih virov in bistveno izboljšanje kakovosti življenja v celotni regiji.

NLB Skupina (NLB d.d. in NLB Banka Priština) sta sklenili sindicirano kreditno pogodbo v višini 115 mio EUR, ki sta jo organizirali banki ERSTE in EBRD za družbo Sowi L.L.C., Kosovo, za financiranje **projekta vetrnih elektrarn »Selac« na Kosovu**, s skupno zmogljivostjo 105 MW. Delež NLB Skupine v tem kreditu je 23 mio EUR. Projekt vetrne elektrarne Selac bo prispeval skupaj 10 % celotne proizvodnje električne energije na Kosovu in bo pomenil bistveno izboljšanje bivalnih pogojev za lokalno kosovsko prebivalstvo.

**Želja NLB Skupine v domači regiji je nadalje širiti svoj portfelj financiranja zelenih projektov na področju obnovljive energije.** Trenutno najboljše priložnosti predstavljajo vetrne in sončne elektrarne.

V okviru portfelja bančne knjige je Banka konec leta 2020 nadzirala naložbe v banko ESG in državne vrednostne papirje v višini približno 57 milijonov EUR. **Analiziramo naložbene opcije v okviru korporativnega prostora zelene infrastrukture, pri tem pa uporabljamo svoje metrike standardnega donosa.** Pričakuje se, da se bo v prihodnosti delež naložb ESG v portfelju bančne knjige povečal. Pričakujemo, da bo okrog 10 % (tržni delež ocenjene vrednosti nove izdaje ESG) naših naložb na primarnem trgu v vrednostnih papirjih ESG.

Poleg tega ponudba Banke sledi njeni novi strategiji na področju trajnostnega poslovanja s postopnim prehodom na **brezpapirno bančništvo**. Banka že več let zasleduje trend zmanjševanja papirnih izpiskov. Le v zadnjih petih letih se je število papirnih izpiskov zmanjšalo za več kot 50 %. Eden od novih produktov, ki prispeva k brezpapirnemu bančnemu poslovanju, je tudi **NLB paket »Moj svet«**, ki je bil v prvi vrsti ustvarjen za mladino v starosti od 18 do 27 let. Poleg debetne kartice, ki bo kmalu digitalizirana, jim ponuja tudi brezplačno uporabo mobilne banke 'Klikin' in e-banke 'NLB Klik'.

Prav tako se spreminja poslovni model financiranja podjetij in ustvarja portfelj trajnostnih produktov. Poslovne priložnosti, kot sta energijska obnova stavb in financiranje podjetij, kjer bo premog zamenjan z drugimi viri, samo še okrepijo občutek sodelovanja pri usmerjanju gospodarstva k trajnostnemu razvoju. Eden od prvih ciljev je uvesti **trajnostna posojila za pravne osebe**. V obdobju pilotnega projekta bo lahko Banka opredelila posebne namene trajnostnega financiranja in dokumentacijo, ki dokazuje upravičenost namena, ter na tak način pridobila informacije o najobičajnejših namenih za najemanje trajnostnih posojil med slovenskimi podjetji, na podlagi česar bo lahko pripravila bolj opredeljeno ponudbo trajnostnega financiranja. Za zaposlene v poslovnem delu bo organizirano usposabljanje, s čimer bo zagotovljeno, da bodo lahko strankam bolje svetovali na področju trajnostnega financiranja.

Med pomembnejšimi projekti Banke leta 2020 je bilo **zagotavljanje pomoči mladim družinam na poti k nakupu prvega doma** s strokovnim svetovanjem in materialnimi spodbudami. Naključno je bilo izbranih sto komitentov, ki so vzeli stanovanjska posojila; tem smo pomagali s plačilom treh mesečnih obrokov v skupnem znesku 1.000 EUR za vsakega komitenta.

Oktober 2020 je bil uveden **NLB Zeleni stanovanjski kredit** za posameznike s posebnimi ugodnostmi pri financiranju nakupa ali gradnje pasivne hiše. Posojilojemalcem so zagotovljene na primer naslednje ugodnosti: nižja obrestna mera za 50 b. t. in nižji stroški odobritve za 100 EUR.



# Pomoč v krizi veliko pomeni

Emire Duraku  
B.K.M Agro Krusha, Kosovo

Podjetje Agro Krusha prihaja iz kmetijske vasi Krusha e Madhe v občini Rahovec na Kosovu. Vodi ga Emire Duraku, podjetnica, ki skupaj s svojo družino dela na približno 15 hektarih zemlje, zasajene z zelenjavo za pridelavo ajvarja in vložnin. Ko je covid-19 prizadel državo, je podjetje zaradi zmanjšanja povpraševanja utrpelo velik upad prodaje, čeprav je imelo rezerve iz časov dobrega poslovanja v preteklosti. Ker se je zavedala pomembnosti oglaševanja, se je Emire odločila pridružiti projektu #OkvirPomoči, ki ji ga je predstavil bančni svetovalec, od takrat pa je prejela številne ponudbe za sodelovanje.





## Trajnostno poslovanje

'Trajnostno poslovanje' se nanaša na upravljanje naših neposrednih vplivov ESG ob zagotavljanju etičnega in učinkovitega poslovanja. Svoj cilj izboljšanja trajnostnega poslovanja dosegamo z merjenjem, upravljanjem in poročanjem o uspešnosti poslovanja skladno z direktivo o nefinančnem poročanju (NFRD EU) in finančno pobudo Programa OZN za okolje (UNEP FI).

Prizadevanje za 17 Ciljev trajnostnega razvoja OZN:



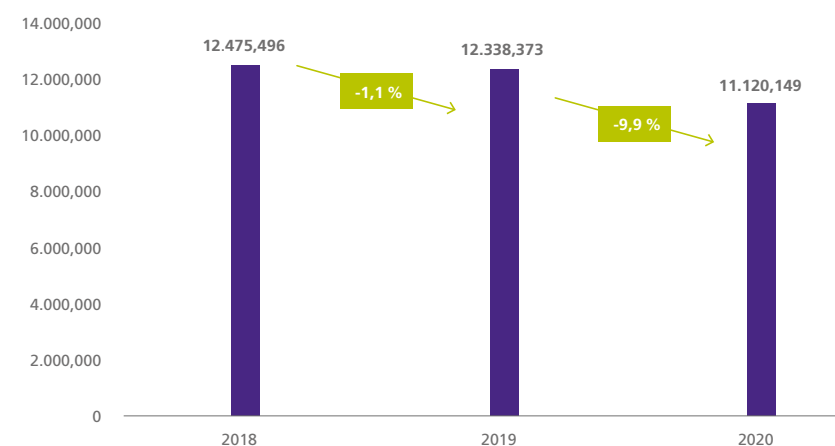
### Vpliv poslovanja na okolje

NLB d.d. deluje skladno z okoljsko zakonodajo in zahtevami, ki podrobneje opredeljujejo ravnanje z odpadki, emisijami in odpadnim gorivom. Najpomembnejši predpisi, na področju ravnanja z odpadki v Sloveniji so Zakon o varstvu okolja, Zakon o gospodarskih javnih službah, Uredba o ravnanju z odpadki (Uradni list RS, št. 34/08), Uredba (ES) št. 1013/2006 o pošiljkah odpadkov (UL L 190, 12.7.2006, str. 1) in Uredba o izvajanju Uredbe (ES) št. 1013/2006 o pošiljkah odpadkov (Uradni list RS, št. 71/07).

### Poraba električne energije

V letu 2020 je NLB d.d. nadaljevala z zmanjševanjem porabe električne energije, ki je bila za 9,87 % nižja kot v letu 2019 (12.338.373 kWh). V strateških članicah NLB Skupine se v primerjavi s prejšnjim letom obseg v posameznih članicah ni bistveno spremenil, razen v Sarajevu in Beogradu, kjer se je na podlagi merjene porabe zmanjšal za 6 % in 9,8 %. Poraba električne energije v 2020 je znašala 11.120.149 (v primerjavi z 12.338.373 kWh leta 2019). Razlogi za znižanje porabe električne energije vključujejo zmanjševanje števila bančnih poslovalnic (v 2020 so se zaprle naslednje poslovalnice: Bled, Lucija, Mislinja, Poljanska, Radenci, Semič, Senovo, Stari trg, Šentvid Tržaška 132 in Krim), prenova starejših poslovalnic, številne tehnične izboljšave (svetila LED), racionalno obnašanje zaposlenih, racionalna uporaba električne energije in delo od doma.

Spodnji graf prikazuje porabo električne energije po letih; iz njega je jasno razvidno zniževanje porabe od leta 2018 do 2020.



Vir: Interni podatki 2020

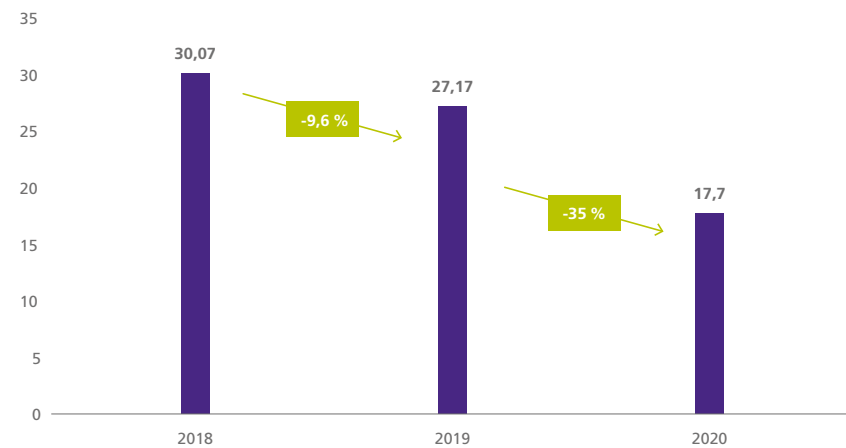
Slika 1: Poraba električne energije po letih v kWh za NLB d.d.

Tudi dejavnosti na področju trajnostnega razvoja vključujejo določena tveganja za običajno poslovanje Banke in širšo družbo. Na primer, **prehod z ogrevanja na plin ali olje na toplotne črpalke, ki delujejo na elektriko**, pomeni manjšo obremenitev za okolje zaradi emisij; po drugi strani pa se vse pogosteje srečujemo z neurji, ki povzročajo prekinitev oskrbe z elektriko, kar pomeni takojšnje prekinitve poslovanja Banke. Takih tveganj se zavedamo, zato imamo pripravljenih več generatorjev na prikolicah, s pomočjo katerih lahko hitro ponovno zaženemo poslovanje Banke in s tem obvladujemo tveganje.

Na splošno odvisnost od neprekinjene oskrbe z elektriko v zvezi z ogrevanjem in električnimi prevoznimi sredstvi predstavlja tveganje, saj povečevanje zmogljivosti za proizvodnjo elektrike iz okolju prijaznih virov ne sledi potrebam po elektriki, zaradi česar smo bolj odvisni od tujih virov. Tveganja so povezana tudi s potencialnimi kaznimi zaradi nepravilnega ločevanja odpadkov tako za družbo kot za odgovorno osebo v Banki.

## Poraba papirja

Spodnji graf prikazuje porabo papirja A4 formata na zaposlenega na delovni dan, s katerega je razvidno zmanjšanje porabe papirja od leta 2018 do 2020.



Vir: Interni podatki 2020

Slika 2: Poraba papirja (format A4) na zaposlenega na delovni dan za NLB d.d.

V 2020 je znašala poraba papirja NLB d.d. na zaposlenega na dan 17,7 lista. Razlog za znižanje porabe papirja je zmanjševanje papirnega arhiva zaradi razvoja informacijske tehnologije, uvedba elektronskega podpisa, ukinjanje papirnih izpiskov, zmanjševanje števila bančnih poslovalnic, racionalizacija delovnih procesov, racionalizacija organizacijske strukture poslovanja Banke, nameščanje centralnih večfunkcijskih naprav za tiskanje, delo od doma in drugi ukrepi za zniževanje stroškov in racionalizacijo poslovanja Banke.

## Upravljanje stavb

V letu 2020 je bilo prenovljenih pet bančnih poslovalnic NLB d.d. V Ljubljani (NLB Tavčarjeva, NLB Bežigrad in NLB E. Leclerc) in Kopru je bila izvedena celovita prenova, pri čemer so bile v celoti nameščene varčnejše luči, novejši sistem ogrevanja ter hlajenja z manjšo porabo električne energije in tudi varčnejše elektronske, avdio-video ter računalniške naprave. V Izoli pa je bila izvedena manjša prenova, pri kateri pa je bilo prav tako upoštevana smotrna raba električne energije (luči LED) in zagotovljena večja energetska učinkovitost stavb.

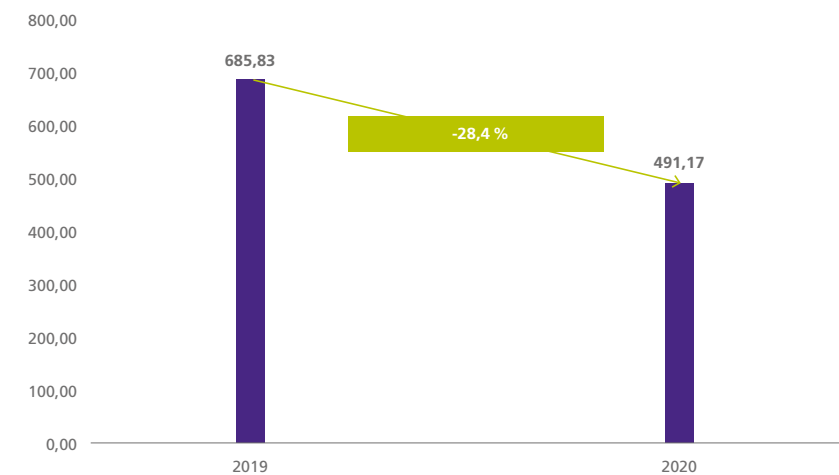
V okviru optimizacije prostora in s tem povezane optimizacije energetske učinkovitosti poslovnih prostorov smo pričeli s postopno prenovo poslovnih prostorov na Šmartinski cesti 132 v Ljubljani (odprt prostor). Ob prenovi smo stremeli k ureditvi poslovnih prostorov v luči prijaznega delovnega okolja in tudi k energetske učinkovitosti le teh (zamenjava dotrajanega stavbnega pohištva, montaža LED svetil in ureditev prisilnega prezračevanja delovnih prostorov - s tem dosežemo nižjo porabo energentov potrebnih za hlajenje in ogrevanje prostorov).

Pri prenovi poslovnih prostorov in zamenjavi strojnih inštalacij so nameščene toplotne črpalke in druge okolju prijazne naprave (npr. LED luči) ter pametna elektronika za krmiljenje posameznih porabnikov. Ključni cilj NLB na tem področju je opustiti uporabo naprav, ki so vezane na uporabo fosilnih goriv za ogrevanje (zlasti kurilnega olja), in namestiti naprave z višjo energetske učinkovitostjo. S tem namenom v okviru 'Programa Imagine' za nadziranje stroškov, povezanih s posameznimi stavbami, uvajamo tudi kazalnike, ki bodo kazali, katere stavbe so manj energetske učinkovite in možnosti vlaganja v take stavbe. To bo zagotavljalo največji finančni učinek in rezultat delovanja v smeri trajnostnega razvoja.

## Uporaba službenih vozil

V letu 2019 so naši izpusti CO<sub>2</sub>, povezani z uporabo službenih in blindiranih vozil, znašali 685,83 tone; v letu 2020 pa smo to količino znižali na 491,17 tone. Delo od doma in zmanjšana uporaba službenih vozil sta občutno prispevala k nižanim izpustom CO<sub>2</sub>.

Spodnji graf kaže izpuste CO<sub>2</sub> po letih v tonah, za leti 2019 in 2020.



Source: Internal data, 2020

Slika 3: Letne emisije CO<sub>2</sub> v tonah.

Glede voznega parka NLB se je uporaba teh vozil stalno povečevala, s čimer se je zmanjševala količina škodljivih emisij v okolje. V 2020 je Banka opustila redni prevoz zaposlenih med dvema glavnima poslovnima lokacijama s kombijem in uvedla možnost uporabe električnih vozil ali javnega prevoza in javnih koles. Odločili smo se za ukinitve kombi vozila na lokaciji med Šmartinsko cesto 132 in Trgom republike 2, ki je uporabljal fosilno gorivo. Zaposlenim, ki so uporabljali omenjeni prevoz med lokacijami, smo omogočili uporabo električnih vozil (Car sharing) in s tem prispevali k zmanjšanju izpustov CO<sub>2</sub> v mestu Ljubljana. V letu 2020 smo skupaj prevozili 17.295 km iz naslova uporabe električnih vozil za službeni namen (Car sharing). S tem smo **pripomogli k zmanjšanju izpustov CO<sub>2</sub> za 3.709 kg.**<sup>2</sup>

Pri uporabi električnih vozil namesto vozil na tekoča goriva obstaja tveganje, da je tako vozilo omejeno s številom kilometrov, ki jih je mogoče prevoziti, ter številom in lokacijami polnilnih postaj. To tveganje obvladujemo zlasti z uporabo takih vozil za prevoz v lokalnem območju in ne za dolga potovanja.

Spodbujamo uporabo koles za prihod na delo. Pri prenovi nadstropja stavbe na Šmartinski 132 smo vključili tudi prostor, kjer se lahko kolesarji oprhajo in preoblečejo pred začetkom dela.

### Odgovorna nabava

Nabava v naši Banki vključuje zagotavljanje ustrezne obravnave okoljskih, družbenih in gospodarskih vprašanj na vseh stopnjah nabavnega življenjskega cikla.

To zagotavljamo na naslednji način:

- vitki nabavni procesi, ki omogočajo hitrejše, enostavnejše najemanje virov ter angažiranje novih dobaviteljev,
- sprejemanje elektronskih orodij in brezpapirnih procesov, s katerimi se ocenjuje uspešnost poslovanja in primerjajo dejavnosti v obdobju poslovnega odnosa z dobaviteljem (od najema vira do vodenja izhoda),
- sodelovanje z dobavitelji z namenom identificiranja skupnih področij, kot so: zmanjševanje količine odpadkov, emisije ogljika, poraba energije in vode, zavarovanje biotske raznolikosti in trajnostna gospodarska rast ter zagotavljanje gospodarskih koristi prek nabave.

Formalna podlaga nabavne politike NLB je pogodba z dobaviteljem. Z dobaviteljem električne energije je bila sklenjena pogodba o 100-odstotnem deležu energije, pridobljene iz obnovljivih virov energije, in sproizvodnje električne in toplotne energije, ki je opredeljena v pogodbi z dobaviteljem na podlagi zakona.

<sup>2</sup> Če upoštevamo, da je povprečna poraba vozila v mestnem okolju 7,50 litra na 100 km, ugotovimo, da bi letna poraba vozila na fosilna goriva znašala 1.297 l, kar pomeni zmanjšanje izpusta CO<sub>2</sub> v velikosti 3.709 kg.

Dobavitelj električne energije mora navesti vir dobavljene elektrike in priložiti potrdilo o likvidaciji ustreznega števila potrdil o izvoru elektrike, s katerimi dokaže, da je bilo 100 % elektrike pridobljenih iz obnovljivih virov energije in sproizvodnje električne in toplotne energije.

NLB d.d. je z družbo Avant Car podpisala pogodbo o souporabi električnih vozil (večinoma za vožnjo po Ljubljani in okolici). Na ta način bo delno zmanjšana količina vozil na fosilna goriva. Leta 2020 so zaposleni NLB d.d. prevozili 17.297 km (po Ljubljani in okolici; 3.000 km manj kot leta 2019) z uporabo električnih avtomobilov in s tem zmanjšali uporabo vozil na fosilna goriva. Na tem področju ni okoljskih tveganj in ni pisnih podlag/pravilnikov/navodil/zakonov ali metodologije.

Ključni cilj NLB d.d. na tem področju nabavne politike je opustiti uporabo naprav, ki so povezane z uporabo fosilnih goriv (zlasti kurilnega olja).

### Zaposlovanje, raznolikost in enake možnosti

#### Skrb za zaposlene

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 ustreznih 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 razvoju poslovanja in 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. Z namenom ugotavljanja vzrokov in področij, na katerih lahko izvedemo aktivnosti, ki bi pripomogle k boljši zavzetosti, smo pristopili tudi k raziskovanju korporativne kulture.

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

- načrtovanje delovnih mest in iskanje talentov,
- uvajanje zaposlenih,
- upravljanje talentov,
- skrbništvo ključnih zaposlenih,
- izobraževanje in razvoj zaposlenih,
- razvoj vodstva,
- upravljanje uspešnosti poslovanja z namenom merjenja in nagrajevanja delovne uspešnosti,
- načrtovanje naslednikov in razvoj kariere,
- sistem nagrajevanja in sistem bonusov ter ugodnosti,
- kot tudi razvoj korporativne kulture.

### Prizadevanje za 17 ciljev trajnostnega razvoja OZN:





Ker je NLB največja bančna skupina v regiji, poskuša uskladiti najboljše prakse v svojih članicah s pomočjo minimalnih kadrovske standardov in usklajenih kadrovske strategije. 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. Slednja se obvladujejo z vlaganjem v izobraževanje in razvoj zaposlenih, ustreznim načrtovanjem zaposlenih, izbiro in nagrajevanjem kadrov. Neželena fluktuacija se obvladuje z načrtovanjem nasledstva, rotacijo zaposlenih, mentorstvom in prenosom znanja ter s strategijo upravljanja talentov.

Z namenom ugotavljanja vzrokov in področij, na katerih lahko izvedemo dodatne aktivnosti, ki bi pripomogle k boljši organizacijski klimi in zavzetosti, smo pristopili tudi k raziskovanju korporativne 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. To so kazalniki deleža izvedenih razvojnih načrtov. KPI v letu 2021 bodo vključevali vsebine, povezane s sprejeto kadrovske strategije in tremi sprejetimi projekti, ki bodo podpirali učinkovito delovanje drugih pomembnih projektov v Banki.

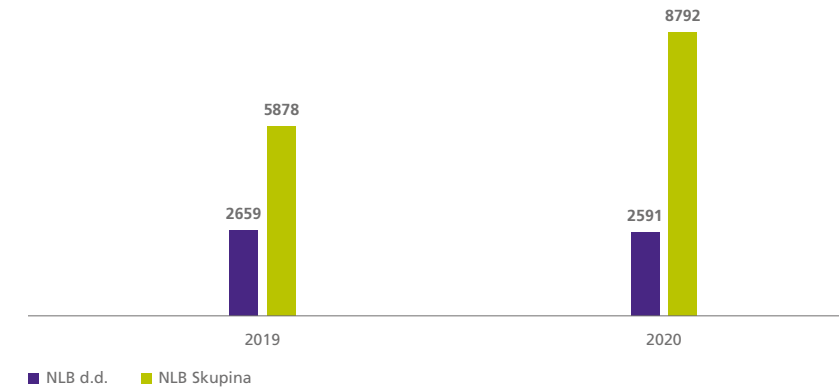
Ti projekti so:

- operativna odličnost,
- razvoj človeških talentov (nadgradnja obstoječe kadrovske strategije, ki bo izboljšala zmožnosti zaposlenih z ustvarjanjem najboljšega možnega okolja za zaposlovanje in zadržanje talentov z zelenim naborom veččin v regiji),
- zaposleni so v središču, poudarek je na stalnem razvoju veččin z usmerjenostjo na podjetniški način razmišljanja, sodelovanje in pristop, usmerjen v rezultate, s čimer se izboljša učinkovitost znotraj organizacije.

Skrb za razvoj zaposlenih in njihovo dobrobit je vrednota, ki se odraža v različnih dejavnostih in priložnostih, ki so na voljo vsem zaposlenim. Skupina si prizadeva za visoko kakovost in skladnost s standardi sodobne učee se organizacije. NLB Skupina je večkulturna in medgeneracijska. Ne glede na različne poslovne okoliščine in medkulturne razlike veliko pozornosti posvečamo usposabljanju in izobraževanju naših zaposlenih. Prepričani smo, da na ta način sledimo načelom učee se organizacije in ideji vseživljenjskega učenja ter s tem dvigujemo ozaveščenost in spodbujamo zaposlene, naj se zavedajo sprememb in bodo prilagodljivi.

## Zaposleni v NLB Skupini

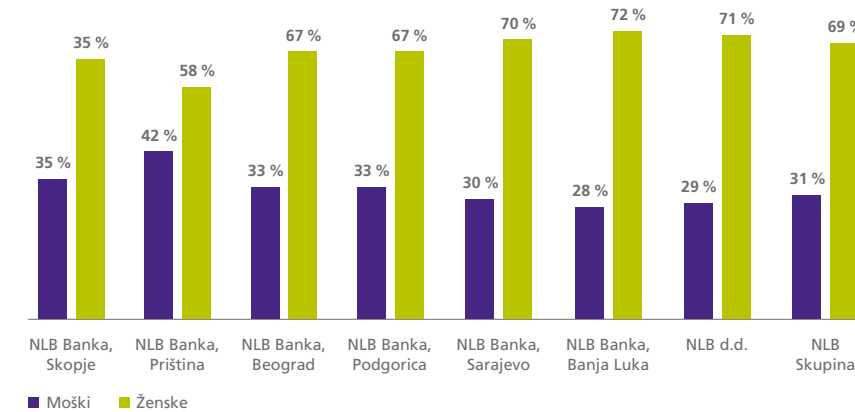
Konec leta 2020 se je število zaposlenih v NLB Skupini povečalo na 8.792. V primerjavi z letom 2019 se je številka povečala za 2914, in sicer na račun prevzema Komercialne banke, Beograd ter njenih odvisnih družb v decembru 2020.



Slika 4: Število zaposlenih v NLB Skupini.

## Struktura zaposlenih v NLB Skupini po spolu

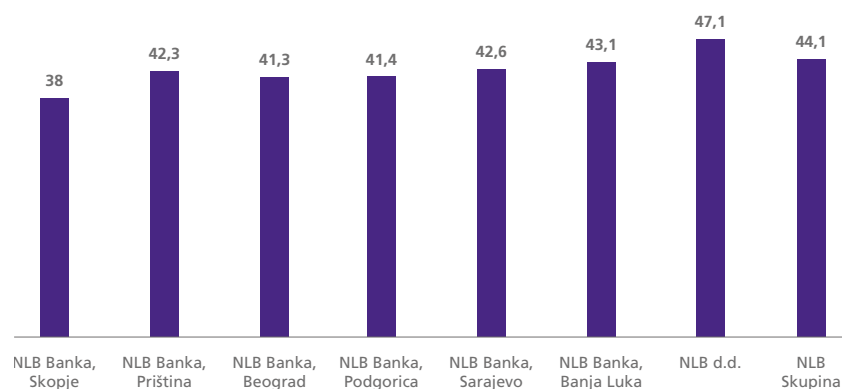
Konec leta 2020 je NLB Skupina zaposlovala 69 % žensk in 31 % moških. (Upoštevajte, da Komercialna banka, Beograd in njene odvisne družbe niso vključene v poročilo za leto 2020, saj je bil prevzem izveden konec decembra 2020.)



Slika 5: Struktura zaposlenih v NLB Skupini po spolu konec leta 2020.

## Povprečna starost zaposlenih v NLB Skupini

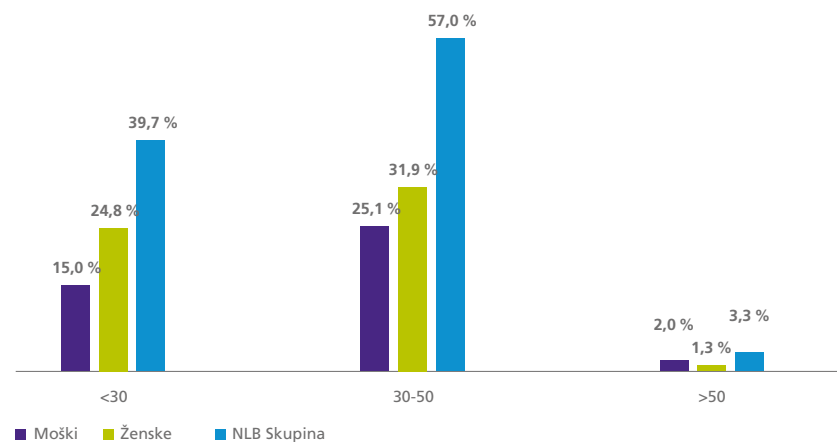
Konec leta 2020 je bila povprečna starost zaposlenih v NLB Skupini 44,1 leta.



Slika 6: Povprečna starost zaposlenih v članicah NLB Skupine konec leta 2020.

## Struktura novih zaposlenih v NLB Skupini po spolu in starosti

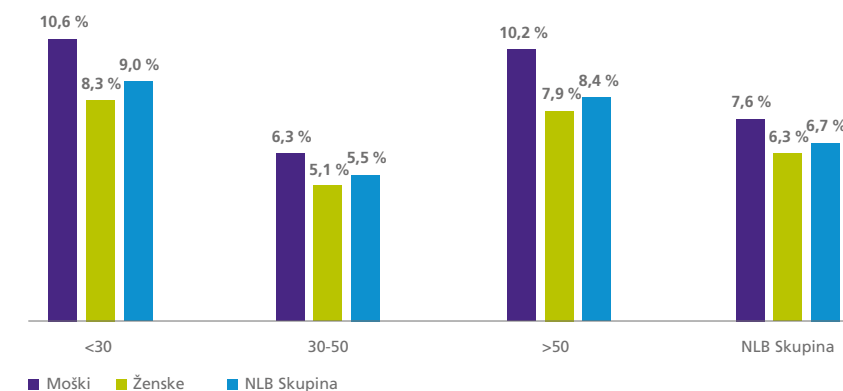
V letu 2020 je NLB Skupina novo zaposlila 307 zaposlenih, od tega 39,7 % mlajših od let, 57 % med 30 in 50 let in 3,3 % starejših od 50 let. Od tega je 42 % novozaposlenih moških in 58 % žensk.



Slika 8: Struktura novih zaposlenih v NLB Skupini po spolu in starosti konec leta 2020.

## Struktura fluktuacije zaposlenih v NLB Skupini po spolu in starosti

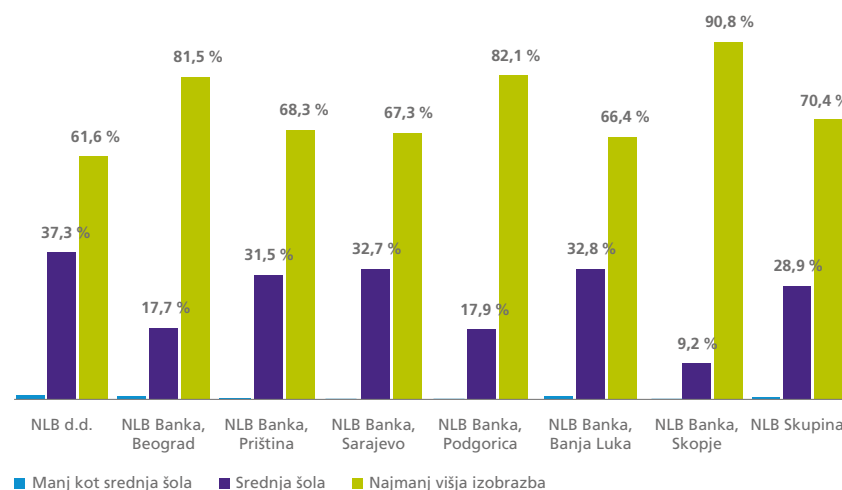
V 2020 je bila fluktuacija v NLB Skupini (prostovoljna in neprostovoljna) 6,7 %, in sicer 7,6 % med moškimi in 6,3 % med ženskami.



Slika 10: Graf: Struktura fluktuacije zaposlenih v NLB Skupini po spolu in starosti v letu 2020.

## Struktura zaposlenih po izobrazbi v NLB Skupini

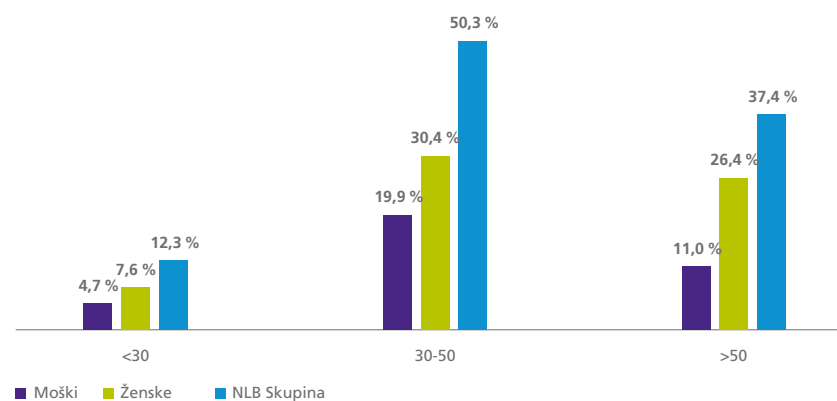
V NLB Skupini ima 70 % zaposlenih terciarno izobrazbo.



Slika 7: Struktura zaposlenih po izobrazbi v NLB Skupini konec leta 2020.

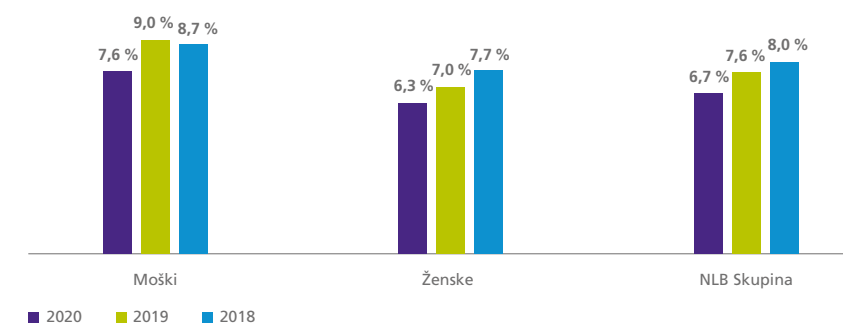
## Struktura odhodov v NLB Skupini po spolu in starosti

V 2020 NLB Skupino zapustilo 382 zaposlenih. Od tega jih je bilo 12,3 % mlajših od 30 let, 50,3 % med 30 in 50 let in 37,4 % starejših od 50 let. Med tistimi, ki so odšli, je bilo 35,6 % moških in 64,4 % žensk.



Slika 9: Struktura odhodov v NLB Skupini po spolu in starosti konec leta 2020.

Padajoč trend fluktuacije zaposlenih se je nadaljeval v letu 2020. V primerjavi z letom 2019 se je stopnja fluktuacije v 2020 zmanjšala za skoraj 1 % (1,3 % v primerjavi z 2018).

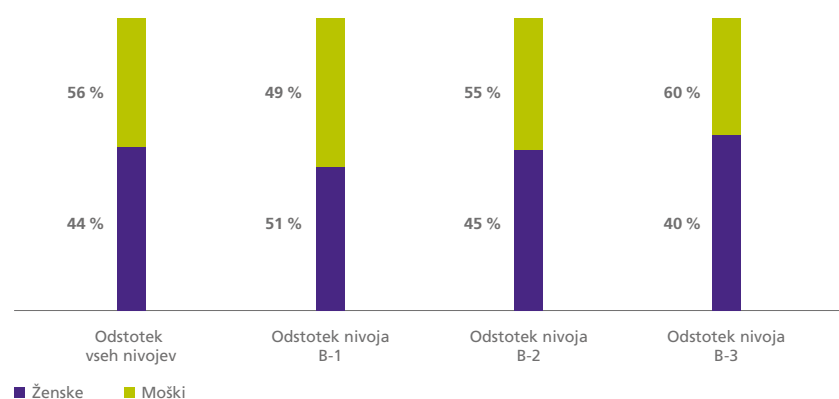


Slika 11: Fluktuacija zaposlenih v NLB Skupini v obdobju od 2018 do 2020.

## Enakost in vključenost

NLB Skupina je zavezana k zagotavljanju vključevanja in enakih možnosti. V letu 2020 je bil delež zaposlenih invalidov 2 %.

Konec leta 2020 so ženske predstavljale 56 % vseh zaposlenih na vodstvenih položajih, 49 % žensk na prvi vodstveni ravni (B-1), 55 % žensk na drugi vodstveni ravni (B-2), 60 % žensk na tretji vodstveni ravni (B-3).



Slika 12: Vodstveni položaji po spolu ob koncu leta 2020

## Varnost in zdravje

Le zdravi in zadovoljni zaposleni so lahko ustvarjalni in učinkoviti. Zaradi zahtev trenutnega življenjskega sloga se zaposleni vse prepogosto srečujejo s prekomernimi obremenitvami, izčrpanostjo, celo izgorelostjo. Da bi lahko to pravočasno odkrili in sprejeli potrebne ukrepe v takih situacijah, je ozaveščanje bistvenega pomena. Dejavnosti ozaveščanja o zdravem življenjskem slogu vključujejo zdravo gibanje in prehranjevanje ter pozitivne psihofizične navade. Del ozaveščanja o zdravju so tudi komunikacijske veščine.

**Zdravje in zadovoljstvo** naših zaposlenih je za nas zelo pomembno. Zagotavljamo odlične delovne pogoje za zaposlene v celotni NLB Skupini in skrbimo za zdravje in varnost svojih zaposlenih. Sledimo zakonodaji in priporočilom ter ves čas uvajamo izboljšave. Stalno uvajamo nize preventivnih ukrepov, prek certifikata Družini prijazno podjetje in programa Zdrava banka. Skrb za zaposlene je eden od ključnih elementov družbene odgovornosti v NLB Skupini. Intenzivno vlagamo v znanje in dobrobit svojih zaposlenih. Verjamemo namreč, da je zadovoljen in učinkovit zaposleni tisti, ki zna uskladiti zasebno in poslovno življenje in ve, da je njegov potencial prepoznan in cenjen. Posebno pozornost namenjamo spodbujanju, usmerjanju in razvoju zaposlenih ter zagotavljanju podpore na njihovi poslovni poti. Vse banke v NLB Skupini izvajajo preventivne zdravstvene preglede, ciljne občasne preventivne zdravstvene preglede in druge ciljne preventivne zdravstvene preglede. NLB že dolgo izkazuje svojo družbeno odgovornost

z odgovornim pristopom do zaposlenih prek sistematičnega usposabljanja na področju dobrega počutja, tako imenovani program 'Korporativnega dobrega počutja'. Na splošno dobro počutje in zadovoljstvo zaposlenih skupaj in posamično vplivata na štiri področja zdravja. Če na kateremkoli od teh področij primanjkuje energije, oseba ne deluje optimalno. Te ravni so telesna, mentalna, čustvena in duševna. Izbrali smo program, ki pokriva vse štiri.

Prav tako smo veliko pozornosti namenili ozaveščanju o lastni odgovornosti za svoje zdravje, ustvarili delovno okolje, ki omogoča kakovostne medosebne odnose, tudi na daljavo, in spodbuja dejavnosti, ki so krepile naše zdravje – zlasti med pandemijo – ter preprečevale okužbe.

Leto 2020 so zaznamovale pandemija in epidemije v posamičnih državah, ki so še posebej vplivale na zdravje zaposlenih. Za kar najboljše zaščito zaposlenih in njihovih bližnjih in z namenom preprečevanja širitve virusa smo zaposlenim omogočili delo od doma, kjer je bilo to izvedljivo, ponekod celo pred razglasitvijo epidemije.

Tisti, ki so morali prihajati na delo, so delali v »mehurčkih«, v katerih so bili uporabljeni vsi varnostni ukrepi, vedno so bili v stiku z isto skupino, s čimer smo nadzirali potencialno širjenje. Za vse zaposlene, ki niso mogli delati od doma, smo uvedli različne kvote, na primer, 70 % zaposlenih je delalo od doma, 30 % zaposlenih pa v pisarni.

Prednostno smo zagotavljali vso potrebno tehnično pomoč in orodja za delo naših zaposlenih (računalniki z dostopom do bančnega okolja in mobilni telefoni). Vsi zaposleni so prejeli pet pralnih mask, na vseh ključnih lokacijah pa je bilo na voljo razkužilo za roke. Označili smo posebne poti na delovnih mestih za obiskovalce. Za zaposlene, ki so bili pri svojem vsakodnevem delu v stiku z velikim številom strank, smo uvedli tako imenovane »mehurčke«, v katerih so lahko isti sodelavci delali skupaj, in smo tako kar najbolj zmanjšali tveganje morebitnih drugih stikov, zaradi katerih bi se lahko pospešila širitev virusa in bi bilo oteženo sledenje morebitnim stikom. Stranke so v banko vstopale posamezno in vsak zaposleni je imel svoje lastno razkužilo za roke, maske in rokavice, kjer je bilo to potrebno. Delovne prostore smo redno prezračevali in razkuževali skladno s predpisi vsake države, v kateri posluje članica NLB Skupine.

Delo od doma v času covida-19 ni enako delu od doma v normalnih okoliščinah, saj so bili v tem času doma tudi partnerji in otroci (ker so bili šole in vrtci zaprti). Pouk je potekal na daljavo in starši so intenzivno sodelovali v šolskih obveznostih svojih otrok. Prav tako so bili s časovnimi omejitvami obremenjeni starši predšolskih otrok, ki so ostali doma. Starši, ki so se morali ukvarjati z vzgojo in izobraževanjem otrok, so dobili plačan dopust. Vsi starši, ki so bili vključeni v delovni proces, so bili pod izjemnimi pritiski zaradi vseh obveznosti. Služba se je preselila v kuhinjo ali dnevno sobo, šolske in družinske obveznosti so se vlekli skozi ves dan.

Zato smo zaposlenim ponudili tečaje za varovanje zdravja, in sicer:

- tečaj obnovitvene čuječnosti,
- tečaj tehnik sproščujočega dihanja 'Zdrav dih',
- tečaj organizacije dela od doma 'Izzivi in priložnosti dela od doma',
- usposabljanje za pridobitev veščin za uporabo tehnoloških orodij za delo, sodelovanje in upravljanje na daljavo MS Teams,
- psihološki pristop k vodenju v situaciji epidemije, imenovan 'Psihološki vidiki upravljanja na daljavo',
- vodstveno usposabljanje za vodenje ekipe na daljavo.

Poleg zgornjih tem so bila na interni spletni strani NLB redno objavljena kratka navodila o zdravih navadah.

## Razvoj zaposlenih v NLB Skupini

Razvoj kadrov v NLB Skupini temelji na skupnem modelu kompetenc, ki so razvite za vse profile delovnih mest. Pri ocenjevanju kompetenc osebni razvojni načrt zaposlenih vsebuje tudi posamezne pomanjkljivosti, ugotovljene 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. Razvoj kadrov se začne na dan prihoda novega zaposlenega v Skupino, zato je proces uvajanja 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.

Z mentorskim pristopom delimo svoje znanje in spodbujamo povečevanje finančne pismenosti zaposlenih. Verjamemo, da lahko ljudje in družbe le z znanjem pridobijo potrebno samozavest za razvoj idej in celoten podjetniški potencial. Na tem potovanju jim ponujamo podporo in jim svetujemo, zagotavljamo strokovno pomoč in jih seveda poučujemo o naših inovativnih in univerzalnih finančnih rešitvah.

Razvoj zaposlenih v NLB Skupini vključuje načrtovanje in usposabljanje za razvoj veščin in kompetenc. Razvojni proces povezuje odgovornost za osebni razvoj v smeri strateških ciljev bančne skupine in uporablja ugotovitve o organizacijski zmogljivosti razvoja in druge kadrovske procese. V NLB Skupini se razvojni proces usklajuje v povezavi s poslanstvom, vizijo in cilji ter ostalimi deli kadrovskega sistema. Skupina temu posveča posebno pozornost, kar je razvidno iz zneska temu namenjenih sredstev, ki je vsako leto višji. Strategija Skupine je tudi razvijati in uporabljati interne strokovnjake za izvajanje **internega usposabljanja**. Zato ima organiziranje in izvajanje internega usposabljanja in izpopolnjevanja (v nadaljevanju interno izobraževanje) prednost pred drugimi oblikami izobraževanja. Program vključuje razvoj kompetenc, strokovnega znanja in funkcionalnih veščin. Vlaganje v bodoča potrebna znanja zaposlenih je pomemben predpogoj za doseganje visoke delovne učinkovitosti in poslovne uspešnosti Skupine. Veščine, znanje in izkušnje, potrebne za prihodnjo poslovno uspešnost, pridobivajo s kombinacijo različnih načinov – intenzivni razvojni načrti za različne skupine talentov in interne spremembe kariere, rotacij v Skupini glede razvoja strokovnega znanja in najemanja ustreznih veščin, znanj in izkušenj na zunanjem trgu, ki bi jih bilo nemogoče razviti znotraj družbe ali bi to trajalo predolgo. Z dolgo tradicijo na področju usposabljanja zaposlenih smo postavili visok interni standard za pridobivanje in uvajanje znanja v delovne procese.

Hkrati tudi organiziramo usposabljanje za razvoj različnih veščin. Prizadevamo si, da bi večino usposabljanja izvedli interno, vendar pa zaposlene pošiljamo tudi na usposabljanje v tujino ter v druge ustanove v Sloveniji, kjer lahko pridobijo potrebna znanja. V letu 2020 je v standardnih programih usposabljanja, ki so od sredine marca 2020 potekali izključno prek spleta, sodelovalo 4769 udeležencev. Prav tako so zaposleni opravili 25.502 modulov e-učenja, 2.029 pa jih je sodelovalo na zunanjih tečajih usposabljanja. Pandemija je v letu 2020 bistveno spremenila uveljavljeni sistem izobraževanja in ga v celoti prenesla na splet. V tem času smo v celotni NLB Skupini uporabljali orodja, kot sta MS Teams in Skype for Business. Zaposlenim smo ponudili usposabljanje na temo, kako uporabljati MS Teams pri vsakodnevem delu za boljše sodelovanje, poleg tega pa smo pripravili tudi posebne delavnice za vodstvene kadre za pridobitev znanja o vodenju na daljavo.

Aktivno delamo na razvoju tako imenovanega družbenega učenja, ki vključuje oblike učenja na delovnem mestu, kot so: mentorstvo, inštrukcije, rotacija med različnimi organizacijskimi enotami in inštruiranje med kolegi. Vse banke vsako drugo leto izvajajo raziskavo korporativne zavzetosti z namenom izboljšanja timskega dela in vključevanja zaposlenih v delovno okolje. Povratne informacije zaposlenih so izjemnega pomena za uvedbo sprememb in izboljšav. Ključen napredek se kaže v vedno večji odzivnosti zaposlenih.

Z vsemi temi oblikami razvoja zaposlenih poleg tega tudi širimo krog poznanstev, krepimo sodelovanje med zaposlenimi in vzpostavljamo pozitivne medsebojne odnose.

## Razvoj vodstvenih sposobnosti

Zaposleni na različnih ravneh vodstva sodelujejo pri razvoju svojih vodstvenih sposobnosti, posebno pozornost pa namenjamo tistim, ki so prvič na vodilnih položajih. Razvoj vodstvenih sposobnosti je zasnovan modularno, pri čemer so vsebine pomensko nadgrajene; v času izvajanja posameznih modulov pa preteče določeno obdobje, v katerem se teorija spremeni v prakso. Razvojne potrebe posameznikov izpolnjujemo prek mentorstva, inštrukcij, inštrukcij med kolegi in rotacij. Za spodbujanje in razvoj konstruktivnega vodstvenega obnašanja smo začeli razvijati skupno vodstveno znamko. Namen je opredeliti ključna vodstvena obnašanja, ki bodo jasno predstavljala vodjo NLB na vseh ravneh v celotni Skupini. V vseh bankah so bile izvedene delavnice z vodji in talenti, ker so bila opredeljena ključna vodstvena obnašanja. Temu sledi oblikovanje vodstvene znamke kot skupne znamke Skupine, kar pomeni, da se vsi vodje v Skupini razvijajo skladno z določenim naborom ravnanj.

## Upravljanje talentov

Za vsako skupino talentov je vzpostavljen poseben razvojni program (vodstveni delavci, strokovnjaki in mladi talenti), ki pokriva njihove posebne razvojne in karijerne potrebe. Razvoj programov vključuje talente iz vseh bank, ki se lahko na ta način naučijo ustvarjalnega razmišljanja, strateškega vodenja, zaupne komunikacije in mentorskih veščin. Celovito upravljanje talentov se zagotavlja s sistemom stalnega in kakovostnega upravljanja v NLB Skupini. Na ključnih položajih se odpirajo nova delovna mesta s pomočjo kariernega razvoja zaposlenih, naravne fluktuacije in stalnih sprememb v organizacijski strukturi in procesu. Želimo jih zapolniti zlasti z internim kadrom. Za zahtevnejša delovna mesta je treba najti zaposlene z visokim potencialom, ki jih je mogoče razviti na osredotočen in ciljni način ter jih tako pripraviti na novo vlogo v okviru nasledstvenega načrta.

## Upravljanje uspešnosti

NLB Skupina je uvedla vodenje uspešnosti, razvojne intervjuje z zaposlenimi in ustrezne razvojne načrte. Vodenje uspešnosti je proces prevajanja poslovnih ciljev v osebne cilje in vključuje kaskado ciljev po celotni organizaciji; sistem kalibracije nam omogoča, da razlikujemo med uspešnostjo posameznika, omogoča usklajevanje ciljev posameznikov s poslovnimi cilji, ocenjuje obstoječe kompetence in ravnanja ter opredeljuje področja, kjer so možne izboljšave. 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. Sprejeti so bili vsi razlogi za izvedbo Politike preprečevanja trpinčenja in nadlegovanja delavcev. Ključni kazalniki tveganj na kadrovskega področju se merijo dvakrat letno. Namen razvojnih dejavnosti je usposobiti zaposlene za doseganje poslovnih ciljev in s tem izpolniti njihova osebna pričakovanja ter hkrati delovati družbeno odgovorno do vseh udeležencev. S ciljnimi učenjem in usposabljanjem NLB

Skupina sistematično spreminja svojo organizacijsko kulturo, pomaga razvijati nove poslovne prakse in krepi blagovno znamko NLB.

## Spodbujanje lokalnega in mednarodnega kariernega razvoja

S sistematičnim osredotočanjem na talente in druge ključne zaposlene jim poskušamo omogočiti karierni razvoj, ki si ga želijo, hkrati pa jih spodbuditi, da pridobivajo izkušnje in razvijajo svoje kariere tudi v drugih bankah NLB Skupine. Poleg dolgoročnih napotitev podpiramo tudi kratkoročni prenos znanja in rotacije v Skupini, s čimer krepimo sodelovanje in interni prenos znanja in veščin. Naša primarna skrb v letu 2021 je zagotoviti razvoj vseh zaposlenih in sistematični razvoj vodij in ključnih strokovnjakov ter njihovih naslednikov.

## NLB Skupina kot družini prijazna banka

Sposobnost usklajevanja delovnih in družinskih obveznosti pomembno vpliva na uspešnost in zavzetost zaposlenih. Zavedamo se, da moramo vsem zaposlenim ponuditi različne dodatne ugodnosti, ki jim bodo pomagale poleg delovnih obveznosti usklajevati in organizirati tudi družinske dejavnosti. Zato v vseh bankah bančne skupine NLB spodbujamo družini prijazne ukrepe in organiziramo različne dogodke:

- za otroke zaposlenih: obisk Dedka mraza, dodaten prost dan na prvi šolski dan, uvajanje v vrtec, informativni dan, selitev v študentski dom, spremstvo v bolnišnico, če ni prostega dneva, štipendije za otroke v primeru smrti staršev, ko so bili zaposleni,
- za ožje družinske člane: spremstvo v bolnišnico ali pregled, selitev v dom za starejše,
- zaposleni: sofinanciranje poklicnih preventivnih pregledov na različnih področjih, solidarnostna pomoč v primeru daljše bolniške odsotnosti, športne dejavnosti.
- Za vse: Družinski dan NLB.

Zelo veliko nam pomeni, da večina naših zaposlenih ceni in koristi te ugodnosti.

Več informacij o kadrovskega temah je vključenih v Letno poročilo NLB Skupine za leto 2020, ki je objavljeno na [www.nlb.si](http://www.nlb.si).



# Kupci so nas prepoznali kot zanesljivega in preverjenega proizvajalca

Marko Vrhovac  
Domačija Vrhovac, Republika Srbska,  
Bosna in Hercegovina

Domačija Vrhovac se nahaja v vasi Mravica blizu kraja Prnjavor in se ukvarja s proizvodnjo sokov. Najprej so proizvajali hruškov sok, saj so imeli sadovnjak z več kot 3.000 drevesi. Po odličnih odzivih na hruškov sok, so paleti proizvodov kmalu dodali sokove iz jabolk, kutin, aronije, robidnic, malin, grozdja in drena. Osnovna ideja je ustvariti kakovosten domači proizvod z uporabo le najkakovostnejših surovin ter tako začeti uspešen družinski posel v popolnoma naravnem okolju. Projekt #OkvirPomoči je takoj pritegnil njihovo pozornost. Kot razvijajoče se podjetje, ki še nima možnosti za resno promocijo po tradicionalnih in digitalnih poteh, so tako lahko dosegli veliko število potencialnih kupcev. S tem ko so sodelovali v projektu, so jih ljudje prepoznali kot zanesljivega proizvajalca, to pa je njihovi zgodbi dalo potrebno spodbudo.



# Spoštovanje človekovih pravic

## Spoštovanje človekovih pravic na podlagi standardov skladnosti, etike in integritete NLB Skupine

Kodeks ravnanja NLB Skupine vzpostavlja enotna pravila ravnanja za vse zaposlene v NLB Skupini. V NLB Skupini pričakujemo, da bodo vsi zaposleni, zunanji poslovni partnerji NLB d.d. in članice NLB Skupine spoštovali človekove pravice, pravice zaposlenih ter splošne standarde ravnanja, opredeljene v Kodeksu ravnanja NLB Skupine. To opredeljuje vrednosti in osnovna pravila etičnega poslovnega ravnanja, ki jih NLB Skupina spoštuje, spodbuja in pričakuje. Naše vrednote in prepričanja podpirajo naš dolgoročni cilj neprestano izboljševati kulturo našega vsakodnevnega poslovanja v državah, v katerih je prisotna NLB Skupina. Cilj NLB Skupine je, da vsak zaposleni, ne glede na delovno mesto ali lokacijo dela, kakor tudi vsak drug deležnik NLB Skupine, 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 Skupina izvaja v praksi z zahtevanim 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.

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

Ocenjujemo, da je, upoštevajoč velikost NLB Skupine, izvajanje vodstvenih standardov v obliki rednih dejavnosti spremljanja ustreznosti izvajanja vodstvenih standardov ustrezno.

V letu 2020 smo preverili izvajanje Kodeksa ravnanja NLB Skupine:

- 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 ...);
- z rednimi kontrolnimi dejavnostmi glede izvajanja pravil, vzpostavljenih z namenom preprečevanja kršitve standardov ravnanja;

- izvajanje rednega usposabljanja zaposlenih in usposabljanja ciljnih skupin na področju etičnih standardov.
- Poleg tega Banka tudi spremlja izvajanje standardov ravnanja v obliki rednih skrbnih pregledov zunanjih izvajalcev in dobaviteljev ter rednega ocenjevanja tveganj, ki med drugim vključuje spremljanje varovanja človekovih pravic.

Učinkovitost Kodeksa ravnanja NLB Skupine je bila v letu 2020 nadalje preverjena v obliki poročil, prejetih prek kanalov za (anonimno) poročanje pričakovanih škodljivih praks (vključno z interno dostopnim NLB Netom in javno dostopno aplikacijo Whistler na: whistler.nlb.si) ter sistema za obravnavanje sumljivih in škodljivih ravnanj in sprejemanje korektivnih ukrepov. Poleg tega je bilo v letu 2020 na podlagi izvedene raziskave o etiki in skladnosti ugotovljeno, da se kultura etike in skladnosti krepi, zato bo NLB Skupina nadaljevala z izvajanjem aktivnosti za krepitev ozaveščenosti na tem področju, in sicer na način upravljanja internih dokumentov in ozaveščanja o tveganjih na področju etike in skladnosti. Natančneje povedano, 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 raziskave so pripravljene tudi ukrepi za izboljšanje stanja, kot na primer izvedba ciljnih pregledov področij poslovanja, posebna izobraževanja in podobno.

Učinkovitost 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.

### 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

Zaznana tveganja v povezavi s kršitvijo standardov ravnanja:

- tveganje kršitve standardov ravnanja v zvezi z zaposlenimi;
- tveganje kršitve standardov ravnanja v zvezi s strankami;
- tveganje kršitve standardov ravnanja zaradi neskladnosti s temeljnimi človekovimi pravicami s strani izvajalcev, zunanjih ponudnikov, dobaviteljev in podizvajalcev;

- tveganje neskladnosti poslovanja pri izpolnjevanju pravnih obveznosti zunanjih izvajalcev, dobaviteljev in podizvajalcev;
- tveganje kršitve informacijske varnosti in varstva osebnih podatkov pri izpolnjevanju pravnih obveznosti zunanjih izvajalcev, dobaviteljev in podizvajalcev.

Ukrepi za obvladovanje ugotovljenih tveganj:

- politike in postopki ter notranji kontrolni mehanizmi za preprečevanje škodljivih praks vseh vrst (vključno s kršitvami standardov ravnanja);
- redno usposabljanje zaposlenih in usposabljanje ciljnih skupin na področju standardov ravnanja;
- izvajanje skrbnih pregledov in sprejemanje ustreznih ukrepov za obvladovanje tveganj za zunanje izvajalce in dobavitelje;
- izvajanje skrbnih pregledov in sprejemanje ustreznih ukrepov za obvladovanje tveganj za druge pogodbene partnerje;
- zagotavljanje posebnih pogojev v pisnih pogodbah in/ali splošnih pogojih s tretjimi osebami, ki so trgovci, opredeljujejo minimalna pričakovanja uspešnosti glede spoštovanja človekovih pravic kot zahteve za vlaganje;
- zagotavljanje razpoložljivosti kanalov za (anonimno) poročanje pričakovanih škodljivih praks (vključno z interno dostopnim NLB Netom in javno dostopno aplikacijo Whistler (whistler.nlb.si));
- izvedba postopkov in mehanizmov za obravnavanje sumljivega ali škodljivega ravnanja in sprejemanje korektivnih ukrepov ter izvajanje ukrepov za zaščito prijaviteljev (notranjih in zunanjih).

### Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembni za posamezno dejavnost:

- ni bilo potrjenih kršitev temeljnih človekovih pravic v odnosu do zaposlenih in strank ali zunanjih pogodbenih izvajalcev in dobaviteljev ter pogodbenih partnerjev;
- vsi zaposleni sodelujejo v obveznem usposabljanju na področju standardov ravnanja.

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

## Ukrepi proti mobingu in ukrepi za izboljšanje organizacijske kulture za zaščito človekovih pravic zaposlenih

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

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 opravlja naloge za NLB d.d., ima NLB vzpostavljen sistem za preprečevanje vseh oblik nadlegovanja. Letos je bil prenovljen sistem preprečevanja nadlegovanja. Posebna komisija za prenovo mehanizmov za preprečevanje nadlegovanja 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 NLB 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.

S tem namenom je Banka imenovala pooblaščenca za preprečevanje trpinčenja in nadlegovanja na delovnem mestu ter ustanovila Skupni odbor za preprečevanje trpinčenja in nadlegovanja, ki ga sestavljajo predstavniki Banke in Sveta delavcev ter reprezentativnih sindikatov.

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.

Glavni cilj NLB d.d. je preprečiti nadlegovanje zaposlenih in zagotoviti delovno mesto, ki to uspešno preprečuje, tako da noben zaposleni ne bo izpostavljen trpinčenju in spolnemu ali drugemu nadlegovanju s strani kogarkoli v družbi.

Cilj NLB d.d. je zapisan v politiki preprečevanja nadlegovanja in zagotavljanja dostojanstva zaposlenih ter delovnega okolja, v katerem noben zaposleni ne bo izpostavljen trpinčenju in spolnemu ali drugemu nadlegovanju s strani kogarkoli, ki opravlja 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 vodstvom 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 so zaposleni tudi ključ do uspeha. Zato Banka redno spremlja angažiranje zaposlenih in organizacijsko kulturo ter redno preverja kadrovske prakse.

### Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembni za posamezno dejavnost:

- ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, ki so povezani z organizacijsko kulturo, so navedeni v poglavju o 'Družbenih in kadrovskih zadevah';
- glede ukrepov za preprečevanje nadlegovanja velja ničelna toleranca in prepoved kakršnekoli oblike nadlegovanja; glejte tudi standard GRI 406;
- vsi zaposleni sodelujejo v obveznem usposabljanju o etiki in integriteti na področju standardov ravnanja;

### Spoštovanje človekovih pravic glede produktov in storitev za komitente

Cilj NLB Skupine je osredotočiti se na bančno poslovanje, preprečevanje zlorabe človekovih pravic z uvedbo procesov, ki to izrecno opredeljujejo. Vse članice NLB Skupine spoštujejo človekove pravice.

### Rezultati politik ter notranjih ali zunanjih predpisov, navodil in pravilnikov<sup>3</sup>

Zagotavljanje finančnih storitev je med drugim povezano s človekovimi pravicami in prizadevanji za pozitiven prispevek k uveljavljanju človekovih pravic – kot finančni posrednik za gospodarske dejavnosti na splošno in s ponujanjem naložbenih priložnosti, ki prispevajo k trajnostnemu razvoju (mikrofinance).

NLB Skupina spoštuje in jamči upoštevanje vseh človekovih pravic v bančnem poslovanju prek poslovnih procesov in metodologij ocenjevanja tveganj.

**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**

Zagotavljanje financiranja določenih produktov in storitev lahko povzroči negativne vplive na človekove pravice; na primer, vpliv na lokalne skupnosti ali infrastrukturne projekte.

Komitenti so obveščeni o vseh produktih in storitvah Banke na pregleden način skladno z veljavnimi predpisi in sklepi. Banka ne ponuja produktov in storitev, ki bi lahko negativno vplivali na človekove pravice, kar zagotavlja z rednimi procesi spremljanja za vse produkte in storitve, ki jih ponuja NLB Skupina. Preglednost produktov in storitev ter ravnanje sta skladna s Kodeksom ravnanja NLB Skupine. Zaposleni v bankah bolje poznajo produkte in storitve Banke in lahko komitentom bolje svetujejo pred prodajo produktov. S tem se povečata zadovoljstvo strank in zanesljivost. Članice NLB Skupine obvladujejo tveganja skladno z navodili in pri tem upoštevajo zahteve NLB d.d. Zagotovljeno je usposabljanje zaposlenih na določenih strokovnih področjih in na področju informacijske varnosti. Kodeks ravnanja NLB Skupine se izvaja po načelu ničelne tolerance do kakršnekoli kršitve človekovih pravic. Sistematična rast prodajne kulture je zagotovljena prek izobraževanja, načrtovanja in nadgradnje komunikacij ter vodenja prodaje.

### Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembni za posamezno dejavnost

Eden od ključnih kazalnikov uspešnosti je določitev potreb strank po določenih produktih in storitvah, kar je izjemno pomembno pri zagotavljanju zadovoljstva strank in izpolnjevanju njihovih potreb. Drugi ključni nefinančni kazalnik uspešnosti je zagotavljanje stalne pozornosti pri obravnavi komitentov in pri preverjanju, ali delujejo v državi, za katero so značilni politična nestabilnost, šibko upravljanje in zatiranje manjšin, če Banka preučuje financiranje poslovnih dejavnosti na območju konflikta (vojne), razvoj finančnih produktov za ranljive segmente komitentov ali pri poslovanju z gospodarskim sektorjem, kjer je spoštovanje človekovih pravic običajno problematično.

<sup>3</sup> Ugotovitve Banke na podlagi spremljanja izvedbe.



## Varstvo zasebnosti komitentov in zaposlenih

Varstvo zasebnosti komitentov in zaposlenih ter tretjih oseb je eno od ključnih pravil sprejemljivega ravnanja, določenega v Kodeksu ravnanja NLB Skupine. Banka zagotavlja zaupnost podatkov v primeru obdelave tako lastnih podatkov kot podatkov pogodbenih obdelovalcev. Eden od ciljev je tudi zagotavljanje zakonitosti poslovanja in ugleda NLB d.d. Temu pristopu sledijo tudi članice NLB Skupine.

### Rezultati politik ter notranjih ali zunanjih predpisov, navodil in pravilnikov<sup>4</sup>

Kodeks ravnanja NLB Skupine in podrobneje tudi 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. Eden od ključnih oziroma temeljnih ciljev korporativne varnosti je zagotavljanje varnosti podatkov in informacij naših komitentov in s tem zagotavljanje njihove zasebnosti. Poleg tega je zasebnost strank in zaposlenih zaščitena z delovanjem skladno s predpisi na področju varstva osebnih podatkov ter izvajanja internih pravilnikov in postopkov na tem področju. Z izvajanjem teh ukrepov in nadgrajevanjem obstoječih ukrepov Banka zagotavlja zaupnost podatkov v primeru obdelave tako lastnih podatkov kot podatkov pogodbenih obdelovalcev. Eden od ciljev je zagotavljanje zakonitosti poslovanja in ugleda NLB d.d. Podoben pristop kot NLB uporabljajo tudi članice NLB Skupine.

**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:

- tveganje morebitnih nepooblaščenih vpogledov v podatke o strankah ali zaposlenih,
- tveganje razkrivanja podatkov nepooblaščenim osebam in
- tveganje nekompetentnosti ali neprimerne vedenja zaposlenih.

Zasebnost komitentov NLB d.d., kot tudi strank posamezne članice NLB Skupine, ob upoštevanju v letu 2018 uveljavljenih novih EU pravil na področju varstva osebnih podatkov (t. i. uredba GDPR), uresničujemo z uvedenimi ukrepi, na primer:

- načelo »need to know«; v praksi to pomeni, da ima zaposleni pooblastilo oziroma pravico dostopa samo do tistih podatkov in informacij, ki jih potrebuje za opravljanje svojih rednih delovnih zadolžitev;
- redno preverjanje dodeljenih pravic za dostop do podatkov in preverjanje njihove ustreznosti;
- 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 lahko ogrožale zaupnost podatkov in informacij.

### Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembni za posamezno dejavnost:

- ni bilo potrjenih kršitev na področju varovanja osebnih podatkov v odnosu do zaposlenih in strank ali zunanjih pogodbenih izvajalcev in dobaviteljev ter pogodbenih partnerjev;
- za vse zaposlene je organizirano posebno izobraževanje na področju varovanja informacij in varstva osebnih podatkov.

<sup>4</sup> Ugotovitve Banke na podlagi spremljanja izvedbe.



# Do svoje blagovne znamke s pomočjo štipendije

Tina Turk  
Skripsi, Slovenija

Veliko je mladih, ki želijo aktivno prispevati h kakovostnejšemu okolju. Če je v njih vsaj malo podjetniškega duha, se rodijo zanimive podjetniške ideje. Tina Turk, 21-letna študentka ekonomije, je oblikovala trajnostno blagovno znamko Skripsi. Njena osnovna ideja je, da z nakupom Skripsija kupci ne dobijo le lepega lesenega pisala, temveč se v njihovem imenu posadi tudi drevo. Tina je tako navdušena nad svojo idejo, da je v njen razvoj vložila celo svojo štipendijo. Ravno v času vstopa na trg je mlada poslovna ženska utrpela hud udarec – razglašena je bila pandemija. V novih razmerah je bila prisiljena zmanjšati potrebno naložbo v oglaševanje, vendar je kljub temu nadaljevala in postala še bolj dejavna na družbenih omrežjih. Projekt #OkvirPomoči ji je pomagal pri nadaljnjem osvajanju trga.





# Boj proti korupciji in podkupovanju

Zavedanje pomembnosti boja proti korupciji in podkupovanju NLB Skupina v Kodeksu ravnanja v NLB Skupini poudarja s predpisovanjem ničelne tolerance v NLB Skupini do tovrstnih škodljivih ravnanj. NLB Skupina mora zavračati vse oblike 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 Kodeks ravnanja NLB Skupine, ki je objavljen na straneh NLB d.d. Enako NLB d.d. in NLB Skupina pričakujeta tudi od svojih 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. Poleg tega so predpisani konkretni ukrepi za upravljanje s tem povezanih tveganj. Urejeni so s Politiko upravljanja nasprotja interesov in preprečevanja korupcije in podkupovanja.

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 ter izvajati svoje obveznosti.

## Rezultati politik ter notranjih ali zunanjih predpisov, navodil in pravilnikov<sup>5</sup>

V 2020 ni bilo nobenih potrjenih primerov korupcije. Usposabljanje na področju preprečevanja korupcije in podkupovanja zaposlenih se izvaja v obliki nabora usposabljanj na področju standardov ravnanja in zagotavljanja integritete.

Na ravni NLB Skupine je bila v letu 2020 prenovljena Politika upravljanja nasprotja interesov in preprečevanja korupcije in podkupovanja. Sistem upravljanja tveganj na področju korupcije in podkupovanja je bil dopolnjen z dodatnimi kazalniki tveganj (rdeče zastavice) in mednarodnimi standardi na področju boja proti korupciji in podkupovanju ter obvladovanja tveganj, povezanih z najemanjem agentov in posrednikov, zaposlovanjem ali najemanjem storitev (bivših) državnih uradnikov, kontakti z visokimi (državnimi) predstavniki, preprečevanjem nepotizma, preprečevanjem pospešenih plačil in zagotavljanjem transparentnosti poslovanja NLB Skupine.

V kombinaciji z ozaveščanjem, vzpostavljenimi kontrolnimi mehanizmi in izobraževanjem na tem področju to predstavlja pomemben napredek pri izvajanju aktivnosti na tem področju v letu 2020. V letu 2021 bomo nadaljevali z izvedbenimi aktivnostmi.

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.

Na podlagi izvedene splošne ocene tveganj za integriteto in skladnost (SOTIS/ECRA) na ravni NLB Skupina v letu 2020 ni bilo zaznanih pomembnejših novih tveganj na področju boja proti korupciji in podkupovanju. Za ta namen se uporablja poseben vprašalnik (Model Svetovnega gospodarskega foruma: Good Practice Guidelines on Conducting Third-Party Due Diligence, Partnering Against Corruption Initiative – PACI). Vendar pa so funkcije skladnosti v povezavi s tem področjem izvajale aktivnosti ozaveščanja in kulturo tveganj. Okrepljen je bil tudi pristop upravljanja teh tveganj v vsakodnevnem poslovanju, na primer z uvedbo ocenjevanja teh tveganj v odnosih z dobavitelji. NLB Skupina je zaradi regionalne prisotnosti izpostavljena tveganjem korupcije na področju jugovzhodne Evrope.

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

- zagotavljanje posebnih pogojev v pisnih pogodbah in/ali splošnih pogojih s tretjimi osebami, ki so trgovci, opredeljujejo standardi boja proti korupciji in podkupovanju kot minimalne zahteve za vlaganje;
- na področju boja proti korupciji in podkupovanju so vzpostavljeni interni kontrolni mehanizmi, vključno z računovodskimi kontrolami;
- redni, najmanj letni pregledi, ugotavljanje in ocenjevanje tveganj nasprotja interesov in korupcije v primeru zunanjih izvajalcev in dobaviteljev ter drugih pogodbenih partnerjev NLB d.d. in NLB Skupine v obliki skrbnih pregledov;
- za namen ustrezne identifikacije tovrstnih dogodkov so vzpostavljeni različni kanali za prijavo sumov škodljivih ravnanj (na voljo interno in javno). Na voljo so postopki in mehanizmi za obravnavo sumljivih in škodljivih ravnanj ter sprejemanje korektivnih ukrepov v primeru suma koruptivnega ravnanja;

- v NLB d.d. in NLB Skupini so izvedeni predvideni ukrepi za zaščito prijaviteljev (notranjih in zunanjih),kdo jih odreja in na kakšen način ter s čim se zagotavlja zaščita prijavitelja;

- v letu 2020 so bila izvedena redna letna izobraževanja za vse zaposlene in vodstva v NLB d.d. in v članicah NLB Skupine s področja korupcije in nasprotij interesov;

- ciljna usposabljanja so bila izvedena za ciljne skupine zaposlenih (prodajna mreža, vodje, novi zaposleni) s področja škodljivih ravnanj, razpoložljivih kanalov za prijavo sumov škodljivih ravnanj, korupcije, nasprotij interesov in kršitev Kodeksa ravnanja v NLB Skupini.

## Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti, pomembni za posamezno dejavnost:

- Ključni nefinančni kazalniki uspešnosti poslovanja se spremljajo skladno s standardom poročanja GRI 205.

<sup>5</sup> Ugotovitve Banke na podlagi spremljanja izvedbe.

# 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, všečkanje 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 na posebej za ta namen vzpostavljen email naslov.

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

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 o bančnih storitvah ali bančnih dogodkih, predlogih in drugih zadevah v zvezi z Banko.

Obstaja tveganje internega uhajanja informacij, ki pa ga aktivno obvladujemo. V primeru cenovno občutljivih informacij obstajajo stroga navodila (Pravilnik o nadzoru izvajanja osebnih transakcij pri zagotavljanju naložbenih storitev in poslov v NLB d.d.), ki so skladna s predpisi in najboljšimi praksami na tem področju. Zaposlene se z rednimi novicami in obveznim usposabljanjem ves čas opominja na pomen previdnega ravnanja z notranjimi informacijami.

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

V letu 2017 so vse članice NLB Skupine vzpostavile svoja intranet omrežja 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 aktualne novice iz vseh trgov, kjer deluje NLB Skupina. Tudi tu je omogočeno svobodno komentiranje in s tem svoboda izražanja.

Tudi v članicah NLB Skupine stranke spodbujajo, da podajo svoje mnenje o izkušnjah z Banko po kanalih in na način, kot je opisano zgoraj.

## Kibernetska varnost s povečano delovno obremenitvijo pri delu od doma v času epidemije covid-19

Banka preprečuje ali obvladuje kibernetska tveganja, ki izhajajo iz povečanega obsega dela od doma prek izvedenih ukrepov, od katerih jih nekaj navajamo v nadaljevanju:

- nedovoljena je uporaba lastnih naprav (npr. osebni računalniki): Banka je zaposlenim, ki so pri delu od doma potrebovali opremo ali jo še potrebujejo, zagotovila ustrezne informacijske vire; izjema so mobilni telefoni, pod pogojem ali zahtevo, da je na njih nameščena in redno posodobljena varnostna politika Banke,
- zagotovljeno je redno nameščanje varnostnih popravkov na osebnih računalnikih, ki jih uporabljajo zaposleni za delo od doma, ter neprekinjeno delovanje standardiziranih namenskih orodij (npr. protivirusna zaščita Sophos),
- zagotovljena so navodila zaposlenim glede zagotavljanja informacijske varnosti v primeru dela od doma.

Zaradi povečanega obsega dela od doma Banka ni opustila izvedbenih kontrol na področju informacijske varnosti in kibernetske varnosti.



# Izboljšanje zadovoljstva strank

## Reorganizacija Kontaktnega centra NLB zaradi covid-19

Kontaktni center NLB je edini kontaktni center na področju bančništva v Sloveniji, ki strankam omogoča poslovanje na daljavo, 24 ur, 7 dni na teden. Med epidemijo je NLB d.d. preskušala nove rešitve za poslovanje na daljavo prek kontaktnega centra, da bi tako čim več strankam omogočila neprekinjen dostop do bančnih storitev brez obiska poslovalnic in tveganja okužbe. V času trajanja kriznega stanja smo spremenili nekaj usmeritev, omogočili prvo aktivacijo mobilnega bančništva in dodajanje pooblaščenih podpisnikov na računih starejših na daljavo. Stranke so ukrepe dobro sprejele in uspelo nam je preusmeriti številne zveste starejše komitente v uporabo sodobnih bančnih poti, ki jih še danes z veseljem uporabljajo. Da bi zagotovili delovanje kontaktnega centra 24/7 v času epidemije, smo svoje poslovanje preusmerili na številne lokacije in s tem zmanjšali operativno tveganje ter hkrati zagotovili največjo možno razpoložljivost naših storitev. Delo v manjših skupinah na različnih lokacijah tudi ščiti naše zaposlene z zmanjševanjem možnosti za širjenje okužbe, saj lahko zagotavljamo varnostno razdaljo na delovnem mestu.

Na začetku leta 2020 smo naglušnim omogočili uporabo bančnih storitev prek videoklica s pomočjo tolmača za slovenski znakovni jezik. Storitve je zaradi epidemije trenutno v mirovanju. Ponovno jo bomo uvedli takoj, ko bodo okoliščine to dopuščale.

## Obdelava reklamacij

NLB d.d. ima skladno z zakonodajo, ki ureja bančne in finančne storitve, dvotirni sistem reševanja reklamacij strank in ima izbrane ustanove za izvensodno reševanje potrošniških sporov. NLB strankam zagotavlja popolne informacije o internem procesu reševanja pritožb ter izvensodnem reševanju potrošniških sporov (IRPS), ki vsebuje vsa potrebna pojasnila o postopkih in načinih reševanja reklamacij.

Zaposleni NLB spoštujejo pogled strank na zadeve v zvezi s pogodbenimi obveznostmi in obdelavo naših storitev, zato reklamacije obravnavamo kot priložnosti za izboljšavo. V NLB d.d. mnenje/pritožbo stranke spoštujemo in jo zabeležimo, ne glede nato ali je pozitivna ali negativna. Cilji, ki jih zasleduje NLB d.d. v procesu obravnave reklamacij, so hitro, učinkovito in strokovno reševanje reklamacij na vseh ravneh procesa, reševanje vljudnih zahtevkov za povračilo na enoten način, registracija reklamacij na način, ki omogoča analizo vsebine z namenom izboljšanja produktov, procesov, izkušenj strank (preglednost, kakovost, odnosi s strankami itd.), in oblikovanje predlogov za izboljšave z namenom preprečevanja večjega števila podobnih napak in posledic negativne izkušnje stranke.

Celo v času izrednih ukrepov (covid-19) je NLB obravnavala reklamacije skladno z uveljavljenimi smernicami in v zakonsko določenih obdobjih. V največji možni meri smo se izogibali standardnim priporočenim pošiljkam, da svojih komitentov ne bi izpostavljali virusu prek neposredne poštne dostave ali obiska poštne poslovalnice. Namesto tega smo stranke kontaktirali po elektronski pošti z namenom zagotavljanja odgovorov/rezultatov prek elektronske pošte z uporabo gesla, poslanega v ločeni elektronski pošti. Da bi kar najbolj zmanjšali tveganje nezmožnosti obdelave reklamacij zaradi odsotnosti vseh zaposlenih, ki delajo v procesu obdelave, je bila ekipa razdeljena na štiri različne lokacije, vključno z delom od doma.

## Reklamacije v NLB Skupini

V NLB Skupini obdelava reklamacij sledi istim ciljem kot v NLB d.d. Zato »Minimalni standardi za področje prodaje« vsebujejo tudi minimalne standarde za upravljanje reklamacij v bančnih članicah NLB Skupine, ki so:

- pisna navodila za reševanje reklamacij strank;
- dvotirni sistem reševanja reklamacij strank (centralizirana enota, ki je odgovorna za vsebinsko vodenje reševanja reklamacij strank v članici in ki je vsebinski upravljavalec navodil za reševanje reklamacij strank ter deluje kot drugostopenjski organ za reševanje reklamacij strank);
- beleženje prejetih reklamacij in priprava letnih poročil o reklamacijah strank.

Minimalne standarde izvajajo vse banke v NLB Skupini. Izkušnje kažejo, da komitenti bank, ki so članice NLB Skupine, svoje reklamacije naslavljajo tudi na NLB d.d. Ljubljana. Zato obstaja jasen postopek, kako obravnavati take reklamacije. Banka stranko obvesti, da NLB d.d. ni pristojna za reševanje njihove reklamacije, saj se ta nanaša na poslovni odnos med stranko in banko iz NLB Skupine, ki je samostojna pravna oseba. Stranka je hkrati obveščena, da je bila njena reklamacija preusmerjena v banko znotraj NLB Skupine in da lahko pričakuje povratno informacijo od te banke. Po preusmeritvi reklamacije prosimo zadevno banko v NLB Skupini, naj nas obvesti o izidu reklamacije, kar nam omogoča, da spremljamo obdelavo takšnih reklamacij tudi v praksi.



# Prava podpora ob pravem času

Sergej Ivanov  
PG MAGI, Srbija

Kot veterinar in velik ljubitelj avtohtonih pasem domačih živali je Sergej Ivanov pred 15 leti na Stari planini začel gojiti balkanske osle. Želel je ohraniti to pasmo, katere število se je zaradi propadanja vasi v tem delu Srbije močno zmanjšalo. Na kmetiji, na kateri dela celotna družina, prideluje osličje mleko, ki je izjemno zdravo, zlasti pri boleznih dihal, in je najbolj podobno materinemu mleku. Projekt #OkvirPomoči, ki je potekal v obdobju, ko je zaradi pandemije covid-19 veliko ljudi začelo iskati naravne vire imunosti, mu je prinesel več obiskov spletnega mesta, povečal zanimanje za to zdravo mleko in njegovo prodajo ter na koncu omogočil izboljšanje kmetije s povečanjem črede.



# Davčna transparentnost

NLB svoje davčne posle vodi skladno z namenom in zahtevami ustrezne zakonodaje ter skladno z mednarodnimi standardi (npr. smernice OECD).

Odnos NLB do finančne uprave je spoštljiv, transparenten in strokoven.

Pri določanju davčnih obveznosti NLB deluje skladno z zakonsko dovoljenimi olajšavami in izvzetji iz davčne osnove.

NLB sodeluje s finančno upravo za pridobitev ustreznih pojasnil in informacij za zagotavljanje davčne osnove redno oziroma kadar je mogoče.

Pri določanju davčnih pozicij si NLB prizadeva doseči gotovost in izvaja konzervativno politiko prevzemanja davčnih tveganj.

NLB ne uporablja struktur za namene izogibanja davkom ali agresivnega davčnega načrtovanja. NLB ne uporablja struktur, ki niso skladne z namenom zakonodaje ali katerih uporaba bi njene poslovne cilje prilagajala davčnim ciljem.

NLB si prizadeva zagotoviti, da je ustrezni delež njenega obdavčljivega dobička obravnavan v tistih članicah NLB Skupine, kjer je ustvarjena vrednost. Praviloma so naši posli s povezanimi osebami izvedeni po primerljivih tržnih cenah, v primeru morebitnih odstopanj pa se tako dejstvo upošteva v davčnih poročilih.

## Upravljanje davčnega tveganja

Za zagotavljanje učinkovitega upravljanja davčnega tveganja so vzpostavljeni številni procesi, kot na primer:

- davčna vprašanja obravnavajo ustrezno usposobljeni interni strokovnjaki na davčnem področju, ki jim je zagotovljeno stalno usposabljanje,
- ohranjanje močnega kontrolnega okolja in okvira davčnega tveganja, na podlagi katerega je zagotovljena skladnost z davčno zakonodajo,
- zagotavljanje stalnega usposabljanja za vse stranke, za boljše razumevanje davčnih tveganj,
- zagotavljanje, da so davčna tveganja v celotni organizaciji identificirana, upravljana in sporočana,
- spremljanje posodobitev sprememb v davčni zakonodaji in njihovega vpliva na NLB in industrijo,
- pregledovanje davčne obravnave vsakega novega produkta ali poslovne odločitve pred izvedbo,

## NLB ima poseben davčni status, ki ji ga je odobrila finančna uprava

Finančna uprava je NLB d.d. odobrila poseben davčni status, ki temelji na sodelovanju, preglednosti, razumevanju, prostovoljnemu plačevanju davkov in medsebojnem zaupanju. Ta status lahko odobri le zaupanja vrednim davkoplačevalcem, ki imajo vzpostavljene interne davčne kontrole. V letu 2020 je imelo v Sloveniji le 11 velikih davkoplačevalcev ta status.

## FATCA, CRS

Zakon o spoštovanju davčnih predpisov v zvezi z računi v tujini (FATCA) in Skupni standard poročanja (CRS) Organizacije za gospodarsko sodelovanje in razvoj sta bila zasnovana za večjo preglednost in za preprečevanje, da bi lahko posamezniki »skrili« sredstva pred davčnimi organi. FATCA se osredotoča na izogibanje davkom s strani ameriških državljanov, CRS pa cilja na eksteritorialno davčno izogibanje na podlagi države davčnega rezidentstva imetnika računa. Skladnost s FATCA in CRS zagotavljamo vse od dneva uveljavitve.

## Prihodnji izzivi

Davčna ekipa se pri zagotavljanju skladnosti poslovanja, ki se stalno spreminja, srečuje z novimi izzivi, s čimer se povečuje njegova strateška vloga in prispevek k agendi ESG, hkrati pa tako zagotavlja, da lahko na jasn način izrazi, katera davčna funkcija lahko doda vrednost v organizaciji in zunaj nje. Postopki davčnega poročanja morajo vključevati povečano avtomatizacijo, boljšo integracijo podatkov in procesov, boljše analitične zmogljivosti in solidne notranje kontrole. Te izboljšave bodo davčni funkciji omogočile, da bo zagotovila boljšo kakovost rezultatov v krajšem času in s tem ustvarila zmogljivosti za bolj strateški prispevek k postopku odločanja v organizaciji.



# Standardi trajnostnega poročanja GRI

## Ekonomski

GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 202 – Prisotnost na trgu	<b>202-2: Delež višjega vodstva, najetega iz lokalne skupnosti</b>		
	a. Odstotek višjega vodstva na pomembnih lokacijah delovanja, najetega iz lokalne skupnosti.	94 % Republika Slovenija 100 % Republika Srbija 100 % Republika Kosovo 100 % Federacija BiH 97 % Črna gora 100 % Republika Srbska (Bosna in Hercegovina) 100 % Republika Severna Makedonija	Postopek kadrovanja: V primeru, da NLB oceni, da v naboru talentov ni primernega kandidata za prosto višje vodstveno delovno mesto, NLB pripravi razpis. Razpis se objavi na spletni strani Banke in v prostorih Zavoda za zaposlovanje. S prijavljenimi kandidati se opravi več razgovorov za delo, prav tako morajo opraviti izbirne teste. Kandidati dobijo tudi oceno Fit & Proper. Izbrani kandidati se zaposlijo na Banki za nedoločen čas, s 6-mesečno poskusno dobo.
	b. Definicija 'višjega vodstva'.		Višje vodstvo: Glavni direktorji, ki so neposredno podrejeni upravi (B-1), direktorji, ki so podrejeni glavnim direktorjem na ravni B-2, drugi zaposleni, ki imajo individualno pogodbo o zaposlitvi (svetovalec, namestnik direktorja, vodja enote)
	c. Geografska definicija pojma 'lokalen' v organizaciji.	Slovenija, Srbija, Kosovo, Bosna in Hercegovina (BiH), Črna gora, Republika Srbska, Severna Makedonija	Republika Slovenija in lokacije članic NLB Skupine
	d. Definicija 'pomembne lokacije delovanja'.		Pomembne članice NLB Skupine
GRI 205 – Preprečevanje korupcije	<b>205-2: Komunikacije in usposabljanje na področju protikorupcijskih politik in postopkov</b>		
	a. Skupno število in odstotek članov organov vodenja, katerim so bile sporočene protikorupcijske politike in postopki organizacije, po regijah.	Slovenija: NLB d.d.: Uprava: 4 (100 %) NS: 11 (100 %)  Strateške članice NLB Skupine: Uprava: 2 (50 %), NS: 0 (0 %),  Nestrategske članice NLB Skupine: /  Regija JVE:  Strateške članice NLB Skupine: - Srbija: Uprava: 3 (100 %), NS: 0 (0 %), - BiH: Uprava: 6 (100 %), NS: 5 (50 %), - Črna gora: Uprava: 3 (100 %), NS: 7 (100 %), - Kosovo: Uprava: 3 (100 %), NS: 0 (0 %), - Severna Makedonija: Uprava: 4 (100 %), NS: 5 (100 %),  Nestrategske članice NLB Skupine: /	V drugi polovici leta 2020 so bili posodobljeni politika in postopki boja proti korupciji. Izvedba je bila dokončana v NLB d.d., v članicah NLB Skupine pa še poteka.  Strateške članice NLB Skupine so zavezane k istim postopkom kot NLB d.d. (usposabljanja in politike za preprečevanje korupcije). Novoustanovljena družba NLB Lease&Go je v postopku uvedbe politike in postopkov boja proti korupciji. Novoustanovljena družba NLB Kulturna dediščina (kategorija dejavnosti: muzeji) ni vključena v to poročilo zaradi svoje posebne narave (čeprav tudi v njej veljajo pravila ravnanja NLB Skupine, katerih del so tudi pravila preprečevanja korupcije). Prevzem Komerčialne banke a.d. Beograd in njenih odvisnih družb je bil dokončan 30. 12. 2020, zaradi česar ni vključena v poročilo, da ne bi povzročila popačenja predstavljenih podatkov. Izvajanje politik in postopkov NLB Skupine (vključno s tistimi, sprejetimi posebej za področje boja proti korupciji), bo v KB izvedeno v letu 2021.  Nestrategske članice NLB Skupine: Izvedba pregleda protikorupcijskih politik in pregledov je načrtovana v prvi polovici 2021. Članice so obveščene in usposobljene med postopkom sprejemanje dokumenta Kodeks ravnanja NLB Skupine ter politik in postopkov o nasprotju interesov ter boju proti korupciji in podkupovanju.

GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 205 – Preprečevanje korupcije	<b>205-2: Komunikacije in usposabljanje na področju protikorupcijskih politik in postopkov</b>		
	b. Skupno število in odstotek zaposlenih, katerim so bile sporočene protikorupcijske politike in postopki organizacije, po kategorijah zaposlenih in regijah.	Slovenija:  NLB: 2.591 oz. 100 %  Strateške članice NLB Skupine: 45 (57,7%) trenutno zaposlenih  Nestrategske članice NLB Skupine: /  Regija JVE:  Strateške bančne članice NLB Skupine: - Srbija: 502 (100 %) - BiH: 922 (100 %) - Črna gora: 308 (100 %) - Kosovo: 450 (100 %) - Severna Makedonija: 934 (100 %)  Nestrategske članice NLB Skupine: /	Podatke je treba tolmačiti ob upoštevanju razlage pod prejšnjo točko a.
	d. Skupno število in odstotek članov organov vodenja, ki so se usposabljali na področju protikorupcijskih politik, po regijah.	Slovenija: NLB d.d.: Uprava: / NS: 11 oz. 91,6 % /  Druge strateške članice NLB Skupine: Uprava: 2 (50 %) NS: 0 (0 %)  Nestrategske članice NLB Skupine: /  Regija JVE:  Strateške članice NLB Skupine: - Srbija: Uprava: 3 (100 %), NS: 0 (0 %), - BiH: Uprava: 3 (50 %), NS: 5 (50 %), - Črna gora: Uprava: 2 (66,6 %), NS: 0 (0 %) - Kosovo: Uprava: 3 (100 %), NS: 0 (0 %), - Severna Makedonija: Uprava: 4 (100 %), NS: 5 (100 %),  Nestrategske članice NLB Skupine: /	Podatke je treba tolmačiti ob upoštevanju razlage pod prejšnjo točko a.  Dodatno pojasnilo glede podatkov NLB d.d.: Člani uprav so bili v letu 2020 usposobljeni in obveščeni o protikorupcijskih pravilih prek postopka prenove politike ABC, prejeli pa so tudi materiale za usposabljanje o boju proti korupciji in podkupovanju, kljub temu da za to ni bilo organiziranega formalnega usposabljanja. Za člani Nadzornega sveta je bilo organizirano posebno usposabljanje na to temo.
	e. Skupno število in odstotek zaposlenih, ki so se usposabljali na področju protikorupcijskih politik, po kategorijah zaposlenih in regijah.	Slovenija:  NLB d.d.: Uprava: / NS: 11 oz. 91,6 % Zaposleni: 2306 oz. 89,0 %  Strateške članice NLB Skupine: 42 (53 %) trenutno zaposlenih  Nestrategske članice NLB Skupine: /  Regija JVE:  Strateške članice NLB Skupine: - Srbija: 427 (85 %) - BiH: 414 (45 %) - Črna gora: 267 (87 %) - Kosovo: 410 (91 %) - Severna Makedonija: 671 (71,8 %)  Nestrategske članice NLB Skupine: /	Glejte tudi razlago za NLB d.d. pod prejšnjo točko d.

GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 205 – Preprečevanje korupcije	<b>205-3: Potrjeni primeri korupcije in izvedeni ukrepi</b>		
	a. Skupno število in narava potrjenih primerov korupcije.	NLB: 0 NLB Skupina: 0	
	b. Skupno število potrjenih primerov, v katerih so bili zaposleni odpuščeni ali v disciplinskem postopku zaradi korupcije.	NLB: 0 NLB Skupina: 0	
	c. Skupno število potrjenih primerov, ko so bile pogodbe s poslovnimi partnerji prekinjene ali se niso podaljšale zaradi kršitev, povezanih s korupcijo.	NLB: 0 NLB Skupina: 0	
d. Javni pravni primeri, povezani s korupcijo, ki so bili sproženi proti organizaciji ali njenim zaposlenim v obdobju poročanja in izidi teh primerov.	NLB: 0 NLB Skupina: 0		

## Okoljsko

GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 301 – Materiali	<b>301-1: Teža ali količina uporabljenih materialov</b>		
	a. Skupna teža ali količina materialov, uporabljenih za proizvodnjo ali pakiranje glavnih proizvodov in storitev organizacije v obdobju poročanja, in sicer:		
	b. uporabljeni obnovljivi materiali.	Slovenija: NLB d.d. 17,70 A4 strani papirja na zaposlenega na delovni dan  Strateške članice NLB Skupine: 36,89 A4 strani papirja na zaposlenega na delovni dan  Regija JVE: * Sarajevo: 55,35 * Beograd: 25,81 * Skopje: 38,25 * Priština: 24,42 * Podgorica: 35,98 * Banja Luka: 40,53	Podatek pomeni uporabljene strani papirja formata A4 na zaposlenega na delovni dan.  NLB d.d. Število strani se nenehno zmanjšuje. V primerjavi s letom 2019 se je količina uporabljenega papirja ponovno znižala (z 27,17 strani na 17,70 strani v letu 2020).  Strateške članice NLB Skupine: V primerjavi s predhodnimi leti se je količina po posameznih članicah zmanjšala med 15 % in 23 %.
GRI 302 – Energija	<b>302-1: Poraba energije v organizaciji</b>		
	a. poraba elektrike v kWh	Slovenija: NLB d.d. 11.120.149 kWh  Strateške članice NLB Skupine: 13.699.622 kWh  Regija JVE: * Sarajevo: 1.602.223 kWh * Beograd: 1.660.000 kWh * Skopje: 4.200.000 kWh * Priština: 1.742.776 kWh * Podgorica: 1.225.340 kWh * Banja Luka: 3.269.283 kWh	NLB d.d. V letu 2020 smo nadaljevali z zmanjševanjem porabe električne energije, ki je bila za 9,87 % nižja kot v letu 2019 (12.338.373 kWh).  Strateške članice NLB Skupine: V primerjavi s prejšnjim letom obseg v posameznih članicah ni bistveno spremenil, razen v Sarajevu in Beogradu, kjer se je na podlagi merjene porabe zmanjšal za 6 % in 9,8 %.
GRI 305 – Izpusti	<b>305-1: Neposredni izpusti TGP</b>	Slovenija: NLB d.d.: 491,17 ton CO <sub>2</sub>  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	V letu 2020 je NLB d.d. proizvedla 491,17 ton CO <sub>2</sub> iz porabe goriva (blindirana in službena vozila)
GRI 306 – Odpadke in odpadki	<b>306-2: Odpadki po vrstah in načinih odstranjevanja</b>		Odpadke predeluje najeta družba za ravnanje z odpadki.
	<b>Recikliranje papirja in kartona</b>	Slovenija: NLB d.d.: 207.133 kg  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	NLB d.d. Podatki za leto 2020 Strateške članice NLB Skupine Skupina nima pravnega predpisa na državni ravni, da je treba odpadke, odložene na smetišče, količinsko zabeležiti.
	<b>Komunalni odpadki</b>	Slovenija: NLB d.d.: 5,080 kg  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	NLB d.d. Podatki za leto 2020 Strateške članice NLB Skupine Skupina nima pravnega predpisa na državni ravni, da je treba odpadke, odložene na smetišče, količinsko zabeležiti. Odpadni gradbeni material na mestno smetišče odvažajo dobavitelj, ki izvaja preново.
	<b>Les</b>	Slovenija: NLB d.d.: 6,200 kg  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	NLB d.d. Podatki za leto 2020 Strateške članice NLB Skupine Skupina nima pravnega predpisa na državni ravni, da je treba odpadke, odložene na smetišče, količinsko zabeležiti. Odpadni gradbeni material na mestno smetišče odvažajo dobavitelj, ki izvaja preново.



# Preusmeritev fokusa na lokalni in regionalni trg

Dedek Samre Čomor  
CoolTour, Bosna in Hercegovina

Za Vedrana Grebo in Samro Čomor, lastnika turistične agencije CoolTour Sarajevo, se je posel z zaprtjem meja v času pandemije covid-19 popolnoma ustavil. S predstavitvijo pohodniškega izleta do vasi Lukomir sta osredotočenost preusmerila na lokalni in regionalni trg. Posebnost tega izleta je v ustvarjanju personalizirane izkušnje z izkušenimi lokalnimi vodniki, katerih korenine izvirajo iz vasi, njihovi družinski člani pa še zmeraj živijo na tem območju. Nove razmere so znatno zmanjšale njihova sredstva in potrebne naložbe v promocijo. Projekt #OkvirPomoči je Vedranu in Samri pomembno pomagal pri doseganju širše javnosti in pri tem, da sta postala priznana kot avtentična ponudnika turističnih izkušenj na lokalni in regionalni ravni.



GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 306 – Odplake in odpadki	<b>Steklo</b>	Slovenija: NLB d.d.: 6,360 kg  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	NLB d.d. Podatki za leto 2020 Strateške članice NLB Skupine Skupina nima pravnega predpisa na državni ravni, da je treba odpadke, odložene na smetišče, količinsko zabeležiti. Odpadni gradbeni material na mestno smetišče odvaža dobavitelj, ki izvaja prenovno.
	<b>Železo in jeklo</b>	Slovenija: NLB d.d.: 1,150 kg  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	NLB d.d. Podatki za leto 2020 Strateške članice NLB Skupine Skupina nima pravnega predpisa na državni ravni, da je treba odpadke, odložene na smetišče, količinsko zabeležiti. Odpadni gradbeni material na mestno smetišče odvaža dobavitelj, ki izvaja prenovno.
	<b>Mešanica betona, opek in keramike</b>	Slovenija: NLB d.d.: 183,000 kg  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	NLB d.d. Podatki za leto 2020 Strateške članice NLB Skupine Skupina nima pravnega predpisa na državni ravni, da je treba odpadke, odložene na smetišče, količinsko zabeležiti. Odpadni gradbeni material na mestno smetišče odvaža dobavitelj, ki izvaja prenovno.
	<b>Elektronska oprema</b>	Slovenija: NLB d.d.: 109,950 kg  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	NLB d.d. Podatki za leto 2020 Strateške članice NLB Skupine Skupina nima pravnega predpisa na državni ravni, da je treba odpadke, odložene na smetišče, količinsko zabeležiti. Odpadni gradbeni material na mestno smetišče odvaža dobavitelj, ki izvaja prenovno.
	<b>Vodikov fluorid</b>	Slovenija: NLB d.d.: 880 kg  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	NLB d.d. Podatki za leto 2020 Strateške članice NLB Skupine Skupina nima pravnega predpisa na državni ravni, da je treba odpadke, odložene na smetišče, količinsko zabeležiti. Odpadni gradbeni material na mestno smetišče odvaža dobavitelj, ki izvaja prenovno.
	<b>Olje in maščoba</b>	Slovenija: NLB d.d.: 1,650 kg  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	NLB d.d. Podatki za leto 2020 Strateške članice NLB Skupine Skupina nima pravnega predpisa na državni ravni, da je treba odpadke, odložene na smetišče, količinsko zabeležiti. Odpadni gradbeni material na mestno smetišče odvaža dobavitelj, ki izvaja prenovno.
	<b>Akumulatorji in baterije</b>	Slovenija: NLB d.d.: 90 kg  Strateške članice NLB Skupine: / (ni podatkov)	Skupina nima pravnega predpisa na državni ravni, da je treba odpadke, odložene na smetišče, količinsko zabeležiti. Odpadni gradbeni material na mestno smetišče odvaža dobavitelj, ki izvaja prenovno.
GRI 307 – Okoljska skladnost	<b>307-1: Neupoštevanje okoljske zakonodaje in predpisov</b>		NLB d.d. ali NLB Skupina ni prejela nobenih glob ali kazni zaradi neupoštevanja okoljske zakonodaje. Upoštevajo se vsi zakonski predpisi o odlaganju odpadkov.

## Družbeno

GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 401 – Zaposlovanje	<b>401-1: Nove zaposlitve in fluktuacija zaposlenih</b>	NLB Skupno 94 novozaposlenih v letu 2020.  NLB Skupina: Skupno 307 novozaposlenih v letu 2020 (pomembne članice skupine)	NLB d.d.: Skupno 94 novozaposlenih v letu 2020. 29 (31 %) je bilo mlajših od 30 let, 57 (61 %) med 30 in 50 let ter 8 (9 %) starejših od 50 let. 87 (7 %) je bilo zaposlenih iz Republike Slovenije.  NLB Skupina: Skupno 307 novozaposlenih v letu 2020. 122 (39,7%) mlajših od 30 let, 175 (57%) starih med 30 in 50 let, 50,8% ter 10 (3,3%) starejših od 50 let  97 % novozaposlenih je bilo iz lokalne skupnosti. 42 % je bilo moških in 58 % žensk.
	a. Skupno število in delež novih zaposlitev v obdobju poročanja, glede na starost, spol in regijo.		
	b. Skupno število in delež fluktuacije zaposlenih v obdobju poročanja, glede na starost, spol in regijo.	NLB: V letu 2020 je NLB d.d. zapustilo skupaj 162 zaposlenih.  NLB Skupina: V letu 2020 je NLB Skupino zapustilo skupaj 382 zaposlenih.	V letu 2020 je NLB d.d. zapustilo skupaj 162 zaposlenih. 11 (7 %) je bilo mlajših od 30 let, 59 (36 %) med 30 in 50 let ter 92 (57 %) starejših od 50 let.  NLB Skupina: V letu 2020 je NLB Skupino v pomembnih članicah zapustilo skupaj 382 zaposlenih. 47 (12,3 %) je bilo mlajših od 30 let, 192 (50,3 %) med 30 in 50 let ter 143 (37,4 %) starejših od 50 let. 36 % je bilo moških in 64 % žensk.
	<b>401-2: Ugodnosti, ki so predvidene za delavce, zaposlene s polnim delovnim časom, in niso predvidene za delavce, zaposlene za določen čas oziroma s krajšim delovnim časom</b>		Uveljavljanje in varstvo pravic, obveznosti in odgovornosti, ki izhajajo iz delovnega razmerja, sta urejena z zakoni, kolektivnimi pogodbami in internimi akti. Vsi zaposleni imajo pravice, ki jim pripadajo po zakonu, kolektivnih pogodbah in internih aktih.
	<b>401-3: Starševski dopust</b>		
	a. Skupno število zaposlenih, ki so bili upravičeni do starševskega dopusta.	NLB Skupina: 252 zaposlenih	NLB Skupina: (220 žensk, 32 moških)
	b. Skupno število zaposlenih, ki so izkoristili starševski dopust.	NLB Skupina: 252 zaposlenih	NLB Skupina: (220 žensk, 32 moških)
	c. Skupno število zaposlenih, ki so se vrnili na delo v obdobju poročanja po zaključku starševskega dopusta, po spolu.	NLB Skupina: 153 zaposlenih	Nekateri zaposleni so šli na starševski dopust leta 2020 in se bodo vrnili na delo v letu 2021.
	d. Skupno število zaposlenih, ki so se vrnili na delo po zaključku starševskega dopusta in so bili zaposleni še 12 mesecev po vrnitvi na delo.	Na splošno se vsi zaposleni vrnejo na delo po zaključku starševskega dopusta.	Na splošno se vsi zaposleni vrnejo na delo po zaključku starševskega dopusta in so še vedno zaposleni 12 mesecev po vrnitvi na delo.
	e. Vrnitev na delo in stopnja ohranitve delovnega mesta po starševskem dopustu.		Odločitev o prekinitvi dela po koncu starševskega dopusta je prostovoljna in se zanjo lahko odločijo zaposleni.



GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 402 – Odnos delovna sila/vodstvo	<b>402-1: Minimalni roki za izdajo obvestil v zvezi z operativnimi spremembami</b>	NLB Skupina: Način sodelovanja s sindikati in Svetom delavcev je opredeljen v kolektivnih pogodbah, v Aktu o zaposlenih in vodstvu ter v Pogodbi o sodelovanju Sveta delavcev in delodajalca. Roki za obveščanje sindikatov in Sveta delavcev so v večini članic najmanj 30 dni, v NLB Banki Beograd pa osem dni. V NLB Banki Banja Luka se organizacijske spremembe sporočajo pred sprejetjem, minimalno obdobje za obveščanje ni določeno.	
GRI 403 – Zdravje in varnost na delovnem mestu	<b>403-1: Zastopanje zaposlenih v formalnih skupnih odborih delavcev in vodstva za zdravje in varnost</b>		
	a. Izjava, ali je uveden sistem vodenja zdravja in varstva pri delu	Sistem vodenja zdravja in varstva pri delu je bil uveden v NLB Skupini zaradi zakonskih zahtev. Zahteve glede zdravja in varstva pri delu so določene v zakonih in predpisih o zdravju in varstvu pri delu v vsaki državi članici.	
	b. Opis obsega delavcev, dejavnosti in delovnih mest, ki jih pokriva sistem vodenja zdravja in varstva pri delu ter pojasnilo, če in zakaj nekateri delavci, dejavnosti ali delovna mesta niso pokriti.	NLB Skupina je skladno z zakoni in predpisi uvedla sistem vodenja zdravja in varstva pri delu na vseh delovnih mestih, ki jih kontrolira organizacija.	b. Opis obsega delavcev, dejavnosti in delovnih mest, ki jih pokriva sistem vodenja zdravja in varstva pri delu ter pojasnilo, če in zakaj nekateri delavci, dejavnosti ali delovna mesta niso pokriti.
	<b>Razkritje 403-2 Identifikacija nevarnosti, ocena tveganja in preiskava incidenta</b>		
	a. Opis procesov, ki se uporabljajo za identifikacijo nevarnosti, povezanih z delom, in ocenjevanje tveganj na rutinski in nerutinski podlagi ter uporaba kontrol z namenom odprave nevarnosti in zmanjšanja tveganj.	a. Skladno z zakonodajo o zdravju in varstvu pri delu in Izjavo o varnosti z oceno tveganja se opravi ocena tveganja po določeni metodologiji in pregled delovnih mest na kraju samem. Sprejmejo se ukrepi za zmanjšanje izpostavljenosti poklicnim emisijam. Zagotovljeno je redno usposabljanje na področju varnosti pri delu, ustrezna osebna zaščitna oprema in občasni pregledi delovne opreme. Vodijo se evidence o poškodbah pri delu, ki vključujejo raziskavo vsake poškodbe in sprejetje ukrepov, namenjenih zmanjšanju nastanka poškodb. Poleg ocene tehničnega tveganja se izvede tudi ocena tveganja. S skupnimi ukrepi zaposlenim zagotavljamo kar najbolj varna in zdrava delovna mesta. i. Nekatere članice zaposlujejo strokovnjake na področju zdravja in varstva pri delu, ki skupaj z vodstvom skrbijo za izvajanje ukrepov za zagotavljanje zdravja in varstva pri delu. Druge članice najamejo pooblaščenno družbo za izvajanje zakona o zdravju in varstvu pri delu ter preverjanje izvajanja ukrepov zdravja in varstva pri delu. ii. NLB spremlja število delovnih nesreč in zdravstvenih težav v povezavi z delom in v primeru novih nevarnosti nemudoma ukrepa, da bi jih ublažila,	
	b. Opis postopkov za delavce pri poročanju nevarnosti in nevarnih situacij, povezanih z delom, ter pojasnilo o tem, kako so delavci zaščiteni pred povračilnimi ukrepi.	Vsi delavci so dolžni svoje neposredne nadrejene obvestiti o kakršnihkoli nepravilnostih in pomanjkljivostih na svojem delovnem mestu in v delovnem okolju, ki bi lahko ogrozili njihovo varnost in zdravje.	

GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 403 – Zdravje in varnost na delovnem mestu	<b>Razkritje 403-2 Identifikacija nevarnosti, ocena tveganja in preiskava incidenta</b>		
	c. Opis politik in postopkov za delavce, kako naj se umaknejo iz delovnih situacij, za katere menijo, da bi lahko povzročili poškodbe ali zdravstvene težave, in pojasnilo, kako so delavci zaščiteni pred povračilnimi ukrepi.	Vsi delavci so obveščeni o nevarnostih na njihovem delovnem mestu in o postopkih ter ukrepih za njihovo zmanjšanje. Če je ugotovljena nevarnost za zdravje in varnost zaposlenega, mora zaposleni prenehati z delom. Obvestiti mora nadrejenega, ki mora poskrbeti za odpravo nevarnosti. Zaposleni se ne vrne na delovno mesto, dokler nevarnost ni odpravljena.	
	d. Opis postopkov za preiskavo incidentov pri delu, vključno s procesi identifikacije nevarnosti in ocene tveganj v povezavi z incidenti, določitev korektivnih ukrepov z uporabo hierarhije kontrol in določitev potrebnih izboljšav v okviru sistema vodenja zdravja in varstva pri delu.	Izjava o varnosti z oceno tveganja navaja ukrepe za posamezne skupine delovnih mest, s katerimi zmanjšujemo nevarnosti, ki se lahko pojavijo na delovnem mestu in v delovnem okolju. Če so odkriti nevarni pojavi, skupina, ki sodeluje pri pripravi ocene tveganj, ponovno oceni tveganja v posameznih skupinah delovnih mest, kjer je nastal nevaren pojav.  V Srbiji najeta družba izvaja pregled lokacije vsak mesec ter pripravlja statistike in poročila o pregledih. Na ta način se tveganje ocenjuje vsak mesec, kar Banki omogoča ustrezno ukrepanje v zvezi z novimi tveganji ali nevarnostmi za preprečevanje nesreč zaposlenih. Vsak zaposleni sodeluje v programu usposabljanja na področju zdravja in varstva ter tako spozna možna tveganja in dobi navodila za zdravo in varno delo.  V nekaterih članicah je Banka podpisala pogodbo z zunanjo družbo za izvajanje ocene tveganj za posamezno delovno mesto. Taka pogodba je podpisana skladno z zakonodajo in administrativnimi navodili, ki jih izda ministrstvo za delo in socialo. Glede na priporočila, ki jih prejme od družbe, Banka sprejme ukrepe za odpravo tveganj.	

GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 403 – Zdravje in varnost na delovnem mestu	Razkritje 403-3 Zdravstvene službe medicine dela	Opis funkcij zdravstvenih služb medicine dela, ki prispevajo k identifikaciji in odpravi nevarnosti, zmanjšanju tveganj ter pojasnilu, kako organizacija zagotavlja kakovost teh storitev in delavcem omogoča dostop do njih.	V Sloveniji ima Banka sklenjeno pogodbo s Centrom za medicino dela, prometa in športa, ki sodeluje pri pripravi Izjave o varnosti z oceno tveganja, predlaga ukrepe za zmanjšanje izpostavljenosti obremenitvam in nevarnostim na delovnem mestu v oceni zdravstvenega tveganja. Tako zaposleni kot delodajalec se lahko kadarkoli posvetujeta s pooblaščenim zdravnikom medicine dela. Vsi zaposleni sodelujejo v rednih preventivnih zdravstvenih pregledih, katerih roke predpiše zdravnik. Zdravstveni pregledi se izvajajo na različnih lokacijah. Tako je delavcem omogočen enostaven dostop do zdravstvenih storitev. Druge lokacije: Redni pregledi kraja, sestanki na temo zdravja in varnosti ter tečajji usposabljanja za zaposlene, zagotavljanje, da je oprema pravilno in varno nameščena, izvajanje rednih meritev klimatskih pogojev v Banki, beleženje števila nesreč in z delom povezanih zdravstvenih težav. Zaposlene se spodbuja, da se v primeru dvoma posvetujejo z osebo, zadolženo za varnost v Banki. Banka je dolžna organizirati redne preventivne zdravstvene preglede za zaposlene tudi v nekaterih drugih
	<b>403-4: Teme zdravja in varnosti, ki so zajete v formalnih sporazumih s trgovinskimi združenji</b>		
	a. Opis procesov za sodelovanje delavcev in posvetovanje v procesu razvoja, izvajanja in vrednotenja sistema vodenja zdravja in varstva pri delu ter za zagotavljanje dostopa in komuniciranje ustreznih informacij o zdravju in varstvu pri delu delavcem.	Slovenija: Svet delavcev sodeluje pri pripravi Izjave o varnosti z oceno tveganja. Svet delavcev zagotavlja informacije, ki jih posredujejo zaposleni. Skupaj z ekipo za ocenjevanje tveganj sprejme ukrepe in o tem obvesti zaposlene. Svet delavcev ves čas daje pobude in vprašanja na področju varstva pri delu. Sodelovanje Sveta delavcev je obvezno po zakonu. Druge lokacije: Vsak zaposleni lahko po elektronski pošti pošlje predlog za nadgradnjo sistema vodenja zdravja in varstva pri delu	
	b. Če obstajajo formalni skupni odbori vodstva in delavcev na področju zdravja in varstva pri delu, opis njihovih odgovornosti, pogostosti srečanj, pooblastila za sprejemanje odločitev ter ali so delavci zastopani v teh odborih oz. zakaj niso.	Slovenija: Eden od organov Sveta delavcev je odbor za zdravje in varstvo pri delu. Odbor za zdravje in varstvo pri delu redno sodeluje z NLB. Pobude in vprašanja se naslavljajo na Upravljanje s kadri in razvoj organizacije. Ostale države: Ni uradnih odborov za zdravje in varstvo pri delu.	

GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 403 – Zdravje in varnost na delovnem mestu	Razkritje 403-5 Usposabljanje delavcev na področju zdravja in varstva pri delu	Opis kakršnegakoli usposabljanja za zaposlene na področju zdravja in varstva pri delu, kar vključuje splošno usposabljanje ter usposabljanje o posebnih nevarnostih, povezanih z delom, nevarnih dejavnostih ali nevarnih situacijah.	Slovenija: Usposabljanje na področju zdravja in varstva pri delu ter požarnega varstva se izvaja občasno, na tri leta. Usposabljanje in izobraževanje se lahko izvaja v učilnici ali prek spleta. Za zaposlene, ki delajo na delovnih mestih s povišanim tveganjem, zagotovimo zunanje strokovnjake, ki zagotavljajo posebno usposabljanje za posebna dela in naloge. Izobraževanje je sestavljeno iz teoretičnega in praktičnega dela. Srbija: Vsak zaposleni na začetku zaposlitve izvede začetno usposabljanje, nato pa ga obnavlja vsake štiri leta. Usposabljanje je sestavljeno iz teorije in prakse. Zaposleni pa se seznanijo s splošnimi tveganji na svojem delovnem mestu in možnimi načini njihove ublažitve. Tveganja za posamezna delovna mesta so predhodno opredeljena v Oceni tveganj. Zaposleni na delovnih mestih s povišanim tveganjem usposabljanje ponavljajo vsaka tri leta ali pogosteje, odvisno od tveganj, ki so jim izpostavljeni. Za te zaposlene je organizirano posebno usposabljanje o tem, kako obvladovati tveganja na njihovih delovnih mestih. Kosovo: NLB Banka Priština zagotavlja navodila in organizira redno splošno usposabljanje za delavce na področju zdravja in varstva pri delu, ki ga izvaja zunanja strokovna služba, poleg tega pa tudi posebna usposabljanja za uporabo gasilnih aparatov in nudenje prve pomoči. BiH: Banka izvaja tehnične, organizacijske in druge ukrepe na področju požarnega varstva, ki jih določa zakon o požarnem varstvu, predpisi, sprejeti na podlagi tega zakona, ter drugi dokumenti, ki lahko urejajo to področje. Usposabljanje zaposlenih, povezano s požarnim varstvom, se izvaja skladno z načrtovanim programom v dveh delih, v obliki teoretičnega in praktičnega usposabljanja s strani odgovorne osebe (koordinator za varnost in požarno zaščito).
	<b>Razkritje 403-6 Promocija zdravja delavcev</b>		
	a. Pojasnilo, kako organizacija delavcem omogoča dostop do medicinskih in zdravstvenih storitev, ki niso s področja medicine dela, in sicer z omogočanjem dostopa.	Vsak zaposleni ima državno zdravstveno zavarovanje skladno z nacionalno zakonodajo. Prav tako mora Banka zagotoviti kolektivno zavarovanje pred tveganji nezgod za vse zaposlene. Na Kosovu je Banka podpisala pogodbo z zasebno zdravstveno zavarovalnico za kritje za vse zaposlene z zasebnimi zdravstvenimi storitvami.	
	b. Opis kakršnihkoli prostovoljnih promocijskih storitev na področju zdravja, ki se zagotavljajo delavcem z namenom obravnave zdravstvenih tveganj, ki niso povezana z delom, vključno z obravnavo posebnih zdravstvenih tveganj, ter kako organizacija omogoča delavcem dostop do takih storitev in programov.	Promocija zdravja na delovnem mestu je skupno prizadevanje delodajalcev, delavcev in družbe za izboljšanje zdravja in dobrega počutja na delovnem mestu. Ukrepi promocije zdravja so kombinacija izboljšav na področju organizacija dela v delovnem okolju, spodbujanje zaposlenih, da se udeležujejo zdravih dejavnosti, omogočanje izbiri zdravega življenjskega sloga ter promocija osebnega razvoja. V Sloveniji so ukrepi promocije zdravja zapisani v Izjavi o varnosti z oceno tveganj.	



GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar	
GRI 403 – Zdravje in varnost na delovnem mestu	<b>Razkritje 403-7 Preprečevanje in ublažitev vplivov na zdravje in varnost pri delu, ki so neposredno povezani s poslovnimi razmerji</b>			
	a. Opis pristopa organizacije k preprečevanju ali omilitvi pomembnih negativnih vplivov zdravja in varstva pri delu, ki so neposredno povezani z njenim poslovanjem, produkti ali storitvami, na podlagi poslovnih razmerij, ter povezane nevarnosti in tveganja.	NLB skrbi za zdravje in varnost svojih zaposlenih tako, da organizira redna usposabljanja in zdravstvene preglede. Skrbimo za usposabljanje ljudi na področju nujenja prve pomoči, gašenja požara in evakuacije. Za zaposlene organiziramo tečaje prve pomoči in jim nudimo ergonomsko prilagojena delovna mesta, vključno z ergonomskimi stoli in drugimi pripomočki za varovanje zdravja.		
	<b>Razkritje 403-8 Sistem vodenja zdravja in varstva pri delu za delavce</b>			
	a. Število in odstotek vseh zaposlenih in delavcev, ki niso zaposleni, vendar njihovo delo in/ali delovno mesto kontrolira organizacija, ki je vključena v tak sistem;	100 % vseh zaposlenih		
	b. Število in odstotek vseh zaposlenih in delavcev, ki niso zaposleni, vendar njihovo delo in/ali delovno mesto kontrolira organizacija, ki je vključena v tak sistem, ki je bil interno revidiran;	100 % vseh zaposlenih		
	c. Število in odstotek vseh zaposlenih in delavcev, ki niso zaposleni, vendar njihovo delo in/ali delovno mesto kontrolira organizacija, ki je vključena v tak sistem, ki ga je revidirala ali potrdila tretja oseba.	100 % vseh zaposlenih		
	d. Ali, in če da, zakaj so bili delavci izključeni iz tega razkritja, vključno z vrsto izključenih delavcev.	/		
e. Kakršnekoli informacije o kontekstu, ki so potrebne za razumevanje, kako so bili zbrani podatki, kot so na primer uporabljeni standardi, metodologije in predpostavke.	Delo in/ali delovno mesto delavcev, ki niso naši zaposleni, nadzira njihov delodajalec, ki mora ravnati skladno z zakoni in predpisi.			
GRI 404 – Usposabljanje in izobraževanje	<b>404-1: Povprečno število ur izobraževanj na leto na zaposlenega</b>			
	Povprečno število ur izobraževanj, ki so jih opravili zaposleni v organizaciji v obdobju poročanja.	NLB Skupina: 18 ur na zaposlenega v letu 2020.	NLB Skupina: V letu 2020 je 4.769 zaposlenih sodelovalo v standardnih internih programih usposabljanja in delavnicah ter 2.029 na zunanjih usposabljanjih.	
	<b>404-2: Programi za nadgradnjo znanj zaposlenih in programi, ki podpirajo nadaljnjo zaposljivost zaposlenih</b>			
	a. Vrsta in obseg izvedenih programov ter ponujene pomoči za nadgradnjo znanj zaposlenih.	Interno izobraževanje (predavanja in delavnice), e-izobraževanja, zunanja usposabljanja, tečaji za nove zaposlene.		
b. Programi, ki podpirajo nadaljnjo zaposljivost zaposlenih in jim pomagajo pri upravljanju z zaključki poklicne poti zaradi upokojitve ali prenehanja zaposlitve.	Stalno usposabljanje na delovnem mestu, notranje rotacije, dejavnosti notranjega in zunanjega izobraževanja z namenom zagotavljanja stalne zaposljivosti.			
<b>404-3: Odstotek zaposlenih, ki prejemajo redne preglede njihove uspešnosti in poklicnega napredovanja</b>				
Odstotek vseh zaposlenih, ki so prejeli redne preglede njihove uspešnosti in poklicnega napredovanja v obdobju poročanja, glede na spol in kategorijo zaposlenih.	NLB Skupina: 98 %  (2 % je zaradi porodniškega dopusta, dolgotrajnih odsotnosti ali novih zaposlenih, ki niso bili prisotni dovolj časa, da bi bili ocenjeni)	Cilj organizacije je bil, da vsi zaposleni dobijo reden pregled svoje uspešnosti in poklicnega napredovanja.		

GRI vsebina	GRI razkritje	Vrednost	Komentar
GRI 405 – Raznolikost in enake možnosti	<b>405-1: Raznolikost organov vodenja in zaposlenih</b>		
	a. Odstotek posameznikov v organih vodenja organizacije v vsaki od naslednjih kategorij raznolikosti:		Kot organe vodenja v organizaciji štejemo Upravo NLB in Nadzorni svet NLB.
	Spol:	NLB Skupina: 31 % ženske 69 % moški	NLB Skupina: Uprave in nadzorni sveti v pomembnih članicah NLB Skupine imajo 72 članov, 50 moških in žensk.
	Starostna skupina: manj kot 30 let 31–50 let več kot 51 let	NLB Skupina: manj kot 30 let 0 31–50 let 69 % več kot 51 let 31 %	Konec leta 2020 je bilo 22 članov starejših od 50 let, 50 pa starih med 30 in 50 let.
	b. Odstotek zaposlenih po kategorijah zaposlenih	NLB Skupina: Manj kot 30 let 9 % 31–50 let 62 % več kot 50 let 29 %	
	<b>405-2A Razmerje osnovne plače in drugih prejemkov žensk v primerjavi z moškimi po kategorijah zaposlenih ter po pomembnih lokacijah delovanja.</b>		Višino plač v Banki urejajo interni pravilniki in kolektivne pogodbe in je odvisna od zahtevnosti delovnega mesta ter uspešnosti zaposlenih. Raven kompleksnosti posameznega delovnega mesta se opredeli na podlagi konverzije meril, navedenih v sistematizaciji delovnih mest, z uporabo faktorke analize glede na model ocenjevanja delovnih mest. Vsi zaposleni v Banki imajo enake priložnosti ne glede na spol, starost in kraj.
	<b>405 – 2B Definicija za ključna področja delovanja</b>		NLB d.d. in pomembne članice NLB Skupine
GRI 406 – Nediskriminacija	<b>406-1: Primeri diskriminacije in izvedeni korektivni ukrepi</b>		NLB ima politiko ničelne tolerance do kakršnekoli oblike diskriminacije in nasilja.
	a. Skupno število primerov diskriminacije v obdobju poročanja.	1	V obdobju poročanja smo imeli 1 incident diskriminacije, ki je bil rešen februarja 2020, ni pa bilo znakov nadlegovanja.



# Ko veš, na koga se lahko zanesesh

Toni Gerasimovski  
TERMONET, Severna Makedonija

TERMONET je vodilno podjetje v prodaji integriranih sistemov in izdelkov za sončno energijo, vodovodne ter ogrevalne sisteme. Ne le da se zaveda kompleksnosti in različnih zahtev trga, temveč nudi tudi tehnično strokovnost in znanje z več desetletnimi izkušnjami. Tako kot za mnoge druge, je bilo tudi za njih preteklo leto polno izzivov. Zanimanje kupcev se je znatno zmanjšalo, prodaja se ni niti približala zelenim rezultatom, pri vsakodnevnem poslovanju pa so se soočali s težavami. Ko so izvedeli za projekt NLB #OkvirPomoči, so prepoznali priložnost za izboljšanje situacije in dobili podporo takrat, ko so jo najbolj potrebovali. Prek oglasov so navezali kontakte za nadaljnje sodelovanje. Poleg tega je projekt potrdil njihovo prepričanje, da smo skupaj močnejši in da v krizi prepoznamo prave partnerje.



# Načrt trajnostnega poslovanja v letu 2021

Trdimo, da je trajnostno poslovanje dejanski niz odločitev in dejanj, s katerimi želimo postati družba, ki pomembno pozitivno vpliva na okolje v naši domači regiji. Kot je bilo že opisano, je ta zaveza že prinesla nekatere rezultate v letu 2020, vendar se je naše potovanje šele začelo. Načrt za leto 2021 vključuje zasledovanje naslednjih ciljev:

- Najprej bomo nadalje nadgradili poslovno strategijo s cilji trajnostnega razvoja OZN in usmeritvijo v dejavnike ESG;
- Razvili bomo analizo vpliva portfeljev NLB Skupine, skupaj z vzpostavitvijo ključnih kazalnikov uspešnosti ESG na ravni organizacije, njihovo metodologijo in izvajanjem;
- Izvajali bomo zahteve, opredeljene v Vodniku ECB o podnebnih in okoljskih tveganjih, v okviru upravljanja tveganj NLB Skupine;
- Nadalje bomo razvijali portfelj trajnostnih produktov za zasebnike in podjetja;
- Vzpostavili bomo okvir okoljskega in družbenega financiranja za NLB in NLB Skupino.
- Še naprej bomo izvajali okoljske in družbene standarde MIGA in EBRD skupaj s Sistemom upravljanja z okoljskimi in družbenimi dejavniki oziroma tveganji (ESMS).
- Nadaljevali bomo z vzpostavitvijo modela trajnostnega korporativnega upravljanja NLB.
- In nenazadnje bomo na ravni celotne NLB Skupine okrepili dejavnosti na področju nadgradnje CSR s cilji SDG Združenih narodov.

# Komercialna banka – nova članica družine NLB Skupine

**S prevzemom 83,23 % navadnih delnic Komercialne banke a.d. Beograd (KB) konec leta 2020 je NLB dosegla še zadnji mejnik v tem pomembnem poslu nadaljnega izvajanja naše strategije postati vodilna finančna ustanova, ki se osredotoča na našo domačo regijo, JVE.**

**Ker je bila Komercialna banka prevzeta 30. decembra 2020, je njena izjava o nefinančnem poslovanju vključena kot posebno poglavje v tem poročilu.**

**V letu 2021 nameravamo v celoti integrirati Komercialno banko v svoj program trajnostnega poslovanja.**

Osnovni kapital banke znaša 340 mio EUR, celotni kapital pa 655 mio EUR, kar pomeni, da je ena od vodilnih bank v regiji, ki je enako uspešna na področju poslovanja s prebivalstvom, kot tudi z največjimi domačimi in tujimi družbami.

Komercialna banka ima skupaj 1,4 milijona komitentov, za katere skrbi bančna ekipa približno 3.000 zaposlenih, usposobljenih za vse vrste bančnih poslov.

Smo ena od vodilnih bank v državi in regiji in pomembno prispevamo k razvoju gospodarstva, boljši kakovosti življenja državljanov in splošni dobrobiti ter ustvarjanju in sprejemanju progresivnih vrednot na vseh področjih dela in ustvarjalnosti.

## Poslanstvo Komercijalne banke

- Smo močna in zanesljiva finančna ustanova, uveljavljena blagovna znamka z vodilnim položajem na številnih področjih poslovanja. Svojim komitentom zagotavljamo podporo prek sodobnih, inovativnih in prilagojenih bančnih produktov, hkrati pa nudimo storitve najvišje kakovosti.
- Spoštujemo najvišje mednarodne standarde in vrednote na področju zagotavljanja finančnih produktov in storitev. Prispevamo h gospodarskemu okolju in gospodarski rasti Republike Srbije ter vseh držav, v katerih poslujemo.

## Pregledno poslovanje in komunikacija:

- redno poročanje pristojnim finančnim ustanovam v vseh segmentih poslovanja,
- podrobno obveščanje komitentov o posameznih produktih in storitvah banke ter njihovih pravicah in obveznostih,
- redno obveščanje medijev in drugih javnosti o dejavnostih banke in rezultatih uspešnosti poslovanja.

## Globalni dogovor ZN

Komercijalna banka je podpisnica Globalnega dogovora Združenih narodov od leta 2008. Cilj Globalnega dogovora je promovirati 10 splošno sprejetih načel na področju varovanja človekovih pravic in delavskih pravic, varovanja okolja ter preprečevanja korupcije.

**Varstvo človekovih pravic**, kjer bi morali gospodarski subjekti:

- Načelo 1: podpirati in spoštovati zaščito mednarodno razglašanih človekovih pravic,
- Načelo 2: preveriti, da ne sodelujejo pri zlorabi človekovih pravic.

**Varstvo delavskih pravic**, kjer bi morali gospodarski subjekti:

- Načelo 3: podpirati prosto združevanje in učinkovito priznavanje pravice do združenega dela;
- Načelo 4: odpraviti vse oblike prisilnega dela in obveznega dela;
- Načelo 5: učinkovito odpraviti izkoriščanje otrok in
- Načelo 6: odpraviti diskriminacijo na področju zaposlovanja in dela.

**Varovanje okolja**, kjer bi morali gospodarski subjekti:

- Načelo 7: podpirati uporabo previdnostnih ukrepov glede morebitnih nevarnosti za življenjsko okolje,
- Načelo 8: prevzeti pobude z namenom povečanja odgovornosti za varstvo življenjskega okolja in
- Načelo 9: opogumljati razvoj in uporabo okoljevarstvenih tehnologij.

**Preprečevanje korupcije:**

- Načelo 10: Gospodarski subjekti bi se morali boriti proti korupciji in zatirati vse njene oblike, vključno z izsiljevanjem in podkupovanjem.

## Varovanje človekovih pravic

Komercijalna banka deluje v celoti skladno z načelom varovanja človekovih pravic, tj. podpira in dosledno spoštuje varstvo mednarodno priznanih človekovih pravic (**Načelo 1**) in ne sodeluje pri zlorabah človekovih pravic (**Načelo 2**).

Da bi izvajala določbe zakona o preprečevanju nadlegovanja na delovnem mestu in Pravil ravnanja delodajalcev in delavcev na področju preprečevanja in zaščite pred nadlegovanjem na delovnem mestu, Banka na svojem internem portalu objavlja:

- Podporna oseba – oseba, na katero se lahko obrne zaposleni, ki je žrtev nadlegovanja, da ji sporoči težavo ter pridobi nasvet in podporo z namenom preprečevanja in ugotavljanja nadlegovanja.
- Oseba, pooblaščenca za začetek postopka za zaščito pred nadlegovanjem.

## Kontaktna oseba za etična vprašanja in pritožbe

Odgovore na vsa vprašanja zaposlenih v zvezi z uporabo in tolmačenjem določb zakona o delu, zakona o enakosti spolov, zakona o prepovedi diskriminacije, zakona o preprečevanju nadlegovanja na delu, zakona o poklicni rehabilitaciji in zaposlitvi invalidov itd. ter kakršnekoli pritožbe in pripombe zagotavlja pravna pisarna – oddelek za pravne in kadrovske zadeve.

## Varovanje delavskih pravic

Komercijalna banka v celoti podpira svobodo združevanja in uveljavljanja pravice do kolektivnih pogajanj (**Načelo 3**), odpravo vseh oblik prisilnega dela in dela na silo (**Načelo 4**), prepoved otroškega dela (**Načelo 5**) in odpravo diskriminacije v zvezi z zaposlovanjem in poklicem (**Načelo 6**).

Pri uveljavljanju delavskih pravic se Komercijalna banka sklicuje na zakon o delu Republike Srbije. Zakon o delu je usklajen s konvencijami in priporočili Mednarodne organizacije dela, ki jih je Srbija ratificirala, in vsebuje vse standarde in normative, ki zagotavljajo pravice, zaščito in delovne pogoje zaposlenih, ki jih določajo te konvencije in priporočila.

Nadalje so bile v delovno zakonodajo vključene tudi direktive Evropske unije, s čimer so ustvarjeni pogoji za zaposlene, da lahko uveljavljajo svoje pravice skladno z mednarodnimi standardi.

Banka podpira svobodo združevanja in uveljavljanja pravice do kolektivnih pogajanj prek dela neodvisnega sindikata Komercijalne banke AD Beograd. Kolektivne pravice zaposlenih se nanašajo na pravico do združevanja, organiziranja v sindikate, kolektivnega pogajanja, sklepanja kolektivnih pogodb in informiranja. Prav tako se nanašajo na pravico do izražanja svojih pogledov na pomembna delovnopravna vprašanja, posvetovanja, mirnega reševanja kolektivnih in individualnih delovnih sporov ter pravico do kolektivne tožbe.

Komercijalna banka ostaja zavezana k spoštovanju Načela 4 in v nobeni obliki ne izvaja prisilnega dela ali dela na silo. Banka nikoli ni bila tožena, obtožena ali obsojena zaradi prisilnega dela ali dela na silo. Skladno z zakonom o preprečevanju nadlegovanja na delu so prepovedane in sankcionirane vse oblike nadlegovanja, spolnega nadlegovanja ter zlorabe pravice do zaščite pred nadlegovanjem.



Hkrati Komercijalna banka v celoti podpira prepoved vseh oblik otroškega dela in ne zaposluje oseb, mlajših od 18 let (čeprav zakon o delu v nekaterih primerih dovoljuje zaposlovanje oseb, mlajših od 18 let), ter ne sodeluje s podjetji, ki zaposlujejo osebe, mlajše od 18 let.

Komercijalna banka se prav tako bori proti diskriminaciji v smislu zaposlitve in izbire poklica, tako da deluje skladno z zakonom o delu, zakonom o enakosti spolov in zakonom o prepovedi diskriminacije.

### Varstvo okolja

Komercijalna banka si prizadeva odgovorno podpirati previdnostni pristop k okoljskim izzivom (**Načelo 7**), spodbujati večjo okoljsko odgovornost (**Načelo 8**) ter spodbujati razvoj in širjenje okolju prijaznih tehnologij (**Načelo 9**).

Komercijalna banka spoštuje najvišje mednarodne standarde in vrednote pri ustvarjanju finančnih produktov in storitev, razvija in izvaja dejavnosti na področju varstva okolja ter varovanja človekovih in delavskih pravic. S sprejetjem Politike obvladovanja okoljskih in družbenih tveganj ter postopka na ravni bančne skupine je Skupina opredelila standarde za identifikacijo, spremljanje in obvladovanje okoljskih in družbenih tveganj v procesu odobravanja in spremljave naložb. Ta dokument se ustrezno uporablja na ravni članic Skupine, ki vgradijo dokumente skladno z lokalnimi predpisi in internimi dokumenti članic Skupine, ki so usklajeni z dokumenti Banke. Skupina poleg tega tudi razvija dejavnosti na področju varovanja okolja in varstva človekovih in delavskih pravic z uporabo najboljših praks trajnostnega financiranja. Interni dokumenti nadalje opredeljujejo postopek za reševanje in odgovarjanje na reklamacije, ki temeljijo na neposrednem in posrednem vplivu poslovnih dejavnosti na okolje in družbeno okolje.

Z namenom zaščite okolja in minimiziranja možnosti dogodkov, ki bi lahko bili škodljivi za okolje ter zdravje in varnost skupnosti kot celote, Skupina uporablja seznam dejavnosti in projektov, ki so izključeni iz financiranja, ali spoštuje opredeljene omejitve glede posameznih dejavnosti in s tem spoštuje standarde dobre mednarodne prakse na tem področju.

Na začetku leta 2020 je matična banka opredelila možnost financiranja visoko kontroliranih subjektov, ki se ukvarjajo z dejavnostmi proizvodnje in trgovanja z orožjem in vojaško opremo, tj. blaga z dvojno rabo.

### Preprečevanje korupcije

Komercijalna banka je aktivna in uspešna v boju proti vsem oblikam korupcije, saj upošteva **Načelo 10** Globalnega dogovora ZN.

Svoje dejavnosti boja proti korupciji je osnovala na Kodeksu ravnanja – Pravila ravnanja in poklicne etike, ki jih priporoča EBRD, ki izrecno prepovedujejo korupcijo in prevare.

V boju proti korupciji izvaja stroge kontrole vseh postopkov, previdno izbira zaposlene, dobavitelje, partnerje in komitente.

Vprašanje korupcije ureja Postopek ukrepanja proti goljufijam, kjer sprejemanje in dajanje podkupnin šteje kot dejanje goljufije. Postopek ureja interne kontrole Banke v delu, ki zadeva identifikacijo in obravnavo dejanj goljufije ter velja za vse organizacijske oblike in enote v Banki in njenih odvisnih družbah, članicah bančne skupine. V letu 2020 ni bilo poročanih primerov korupcije (podkupovanja in izsiljevanja).

### Sponzorstva in donacije

Komercijalna banka z družbeno odgovornimi projekti na najboljši možen način dokazuje svoj odnos in razumevanje, da so njeni komitenti, partnerji in drugi člani družbenega okolja, s katerim je v stiku, del iste družine – družine Komercijalne banke.

Komercijalna banka je glavni sponzor dvorane sindikata (Kombank dvorana) in ženskega košarkarskega kluba (KKŽ Crvena zvezda – Kombank), Taekwondo kluba Galeb ter Atletske zveze Srbije, kot tudi stalni donator v sklad B92 v akciji »Bitka za otroke«.

Po razglasitvi izrednega stanja v državi zaradi pandemije koronavirusa se je Banka na ta izziv odzvala s postopki, ki so ji omogočili izvajati poslovanje v teh okoliščinah, kot tudi z namenjanjem sredstev za izredne nakupe in donacije medicinske in bolnišnične opreme. Banka je izvedla donacijo Nacionalnemu skladu zdravstvenega zavarovanja (RHIF) za nakup respiratorjev in v sodelovanju s skladom B92 prispevala donacijo za nujno potrebni inkubator porodnišnici Dragiša Mišović, ki nudi oskrbo nosečnicam in novorojenčkom s covidom-19, kot tudi 100 neinvazivnih ventilacijskih mask, ki pomagajo pri tem, da bolniki na respiratorjih ne potrebujejo intubacije, kar močno olajša postopek zdravljenja bolnikov.

Konec leta smo donirali 5.000 posebnih mask za bolnike v rdečem območju in 4D-ultrazvok porodnišnici Narodni front. Poleg tega je Komercijalna banka pomagala pri objavi monografije prvega guvernerja Georga Weiferta ter knjige »Stranci koji su zadužili Srbiju«.

Za svoja prizadevanja in pomoč zdravstvenim ustanovam v boju proti epidemiji covida-19 je Komercijalna banka prejela nagrado Srbskega filantropskega foruma ob priložnosti nacionalnega dneva podarjanja.

# Tu je naš dom

