

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

**PRIMERJALNA ANALIZA POROČANJA O DRUŽBENI
ODGOVORNOSTI BANK SANTANDER IN NLB**

Ljubljana, september 2010

MARTINA JAVORNIK

IZJAVA

Študent/ka Martina Javornik izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom dr. Sergeje Slapničar, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____ Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 DRUŽBENO ODGOVORNO RAVNANJE BANK	2
1.1 Finančni sistem.....	2
1.2 Družbena odgovornost v bankah.....	2
1.3 Poročanje o družbeni odgovornosti v bankah	4
1.3.1 Namen poročanja o družbeni odgovornosti bank.....	4
1.3.2 Orodja, s pomočjo katerih podjetja vključujejo družbeno odgovornosti v poslovanje .	5
1.3.3 Orodja, s katerimi podjetja poročajo o družbeni odgovornosti.....	6
1.3.3.1 Smernice za trajnostno poročanje po standardih GRI.....	7
2 PRIMERJALNA ANALIZA POROČANJA O DRUŽBENI ODGOVORNOSTI	
BANK SANTANDER IN NLB SKUPINE	12
2.1 Predstavitev bank	13
2.2 Razkritje vizije, strategije in profila analiziranih bank	14
2.3 Razkritje ekonomskih kazalcev.....	16
2.4 Razkritje okoljskih kazalcev	17
2.5 Razkritje družbenih kazalcev	18
2.5.1 Razkritje kazalcev odnosov do družbe.....	18
2.5.2 Razkritje kazalcev človekovih pravic	19
2.5.3 Razkritje kazalcev odgovornosti produktov.....	20
2.5.4 Razkritje kazalcev delovnih praks in dostojnega dela	21
2.6 Razkritje kazalcev vpliva produktov in storitev.....	22
SKLEP.....	24
LITERATURA IN VIRI	25

KAZALO TABEL

Tabela 1: Razkritje profila podjetja	14
Tabela 2: Razkritje ekonomskih kazalcev pri NLB Skupini in Santanderju	16
Tabela 3: Razkritje okoljskih kazalcev pri NLB Skupini in Santanderju	17
Tabela 4: Razkritje kazalcev odnosa do družbe pri NLB Skupini in Santanderju.....	19
Tabela 5: Razkritje kazalcev človekovih pravic pri NLB Skupini in Santanderju	20
Tabela 6: Razkritje kazalcev odgovornosti produktov pri NLB Skupini in Santanderju	21
Tabela 7: Razkritje kazalcev delovnih praks in dostojnega dela pri NLB Skupini in Santanderju.....	21
Tabela 8: Razkritje kazalcev vpliva produktov in storitev pri NLB Skupini in Santanderju	22

UVOD

Družbena odgovornost podjetij postaja v zadnjih letih vse pomembnejša tema svetovnega gospodarstva in s tem tudi slovenskega gospodarskega prostora. Koncept družbene odgovornosti nima enotne definicije, zato potekajo številne razprave med strokovnjaki z različnih področij o obsegu in pomenu družbene odgovornosti podjetij. Nekateri opredeljujejo družbeno odgovornost kot splošno družbeno odgovornost do družbenega in naravnega okolja, medtem ko drugi opredeljujejo družbeno odgovornost kot odgovornost podjetja do svojih interesnih skupin (okolja, zaposlenih, managementa ...).

Področja, na katerih lahko podjetje deluje družbeno odgovorno, so številna, zato je pomembno, da se podjetje v okviru svojih zmožnosti odloči, na katerih področjih bo delovalo družbeno odgovorno in da bo to hkrati skladno z njegovimi poslovnimi cilji in dejavnostjo. Za banke to pomeni predvsem vprašanje, katera podjetja bodo kreditirale, kakšne pogoje bodo zahtevale in kako bodo s tem pomagale družbi. Tudi interesne skupine bank se vse bolj zanimajo za družbeno odgovorno ravnanje bank. Jeucken (v *Rhetoric and Realities in CSR*, 2006, str. 5) navaja, da bi varčevalci in posojilodajalci radi vedeli, kako banke usmerjajo njihov denar, nevladne organizacije zanima, katere gospodarske sektorje banka financira, investitorje skrbi, da bi padle cene njihovih delnic, če bi bile banke vpletene v finančne škandale oziroma če bi banke financirale »slaba« podjetja, na primer podjetja, ki kršijo človekove pravice ali škodijo okolju.

Finančni sektor ima v vsaki družbi pomembno vlogo pri njenem dolgoročnem uspešnem razvoju in napredku. Banke kot najpomembnejše finančne inštitucije s svojimi aktivnostmi posredno in neposredno vplivajo na naša življenja. Banke morajo po eni strani zagotavljati bančne storitve, ki morajo biti dostopne vsem, po drugi strani pa imajo ključno vlogo pri zagotavljanju uspešnosti delovanja celotnega gospodarstva. V zadnjem času se pojavlja vse več zahtev, da naj banke delujejo družbeno odgovorno in to tudi javno razkrivajo v svojih poročilih.

Cilj moje diplomske naloge je, da pokažem, koliko družbene odgovornosti je v poslovanju domačih in tujih bank in koliko oziroma kako o njej banke sploh poročajo, kakšni so standardi na tem področju in kako družbena odgovornost vpliva na banke.

V prvem delu diplomske naloge se bom bolj osredotočila na teoretičen del, in sicer bom predstavila družbeno odgovornost v bankah, zakaj banke o njej poročajo, kakšna orodja pri tem uporabljajo in opisala bom trajnostne smernice poročanja po standardih GRI.

V drugem delu pa se bom bolj osredotočila na praktičen del, in sicer bom naredila primerjalno analizo dveh bank. Zanima me namreč, koliko sta banki vključili družbeno odgovornost v svoja poročila in koliko sta upoštevali G3 smernice poročanja z izbranimi kazalci.

1 DRUŽBENO ODGOVORNO RAVNANJE BANK

1.1 Finančni sistem

Finančni sistemi razvitih držav tržnega gospodarstva so dandanes sestavljeni iz različnih finančnih institucij, finančnih inštrumentov in finančnih trgov, ki s svojim delovanjem omogočajo prenos finančnih prihrankov od gospodarskih subjektov, pri katerih ti prihranki nastajajo, h gospodarskim subjektom, ki potrebujejo dodatna finančna sredstva za financiranje svojih potreb. Tradicionalno imajo med finančnimi institucijami osrednjo vlogo poslovne banke (Prohaska, 2004, str. 3).

Delovanje bank v Sloveniji opredeljuje Zakon o bančništvu (Uradni list RS, št. 131/2006, 1/2008, 109/2008, 19/2009 in 98/2009, v nadaljevanju ZBan-1) in Zakon o gospodarskih družbah (Uradni list RS, št. 65/2009, v nadaljevanju ZGD-1-UPB3). ZBan-1 v 6. členu določa, da pod finančne storitve spadajo bančne storitve, vzajemno priznane finančne storitve, dodatne finančne storitve in druge finančne storitve, in v 7. členu določa, da so bančne storitve prejemanje depozitov od javnosti ter dajanje kreditov za svoj račun. V 40. in 41. členu določa, da lahko banka opravlja bančne storitve, vzajemno priznane in dodatne finančne storitve ter pomožne storitve, ter v 33. členu določa, da lahko banka opravlja bančne storitve, le če pridobi dovoljenje za to od Banke Slovenije.

Banke imajo danes, tako kot druga podjetja, zelo različne cilje. Poznamo ekonomske in neekonomske cilje. Ekonomski cilji se vidni v finančnem rezultatu banke kot dobiček banke ali kot porast bilančne vsote, ki je posledica povečanega poslovanja. Oboje je za banke zelo pomembno, saj banka, ki je rentabilna in povečuje obseg poslovanja, gospodarsko raste in povečuje svoj ugled med strankami. Povečevanje in negovanje ugleda pa že lahko uvrstimo v neekonomske cilje, katere praviloma ni mogoče vrednostno izraziti in jih lahko banka doseže le, če deluje družbeno odgovorno.

1.2 Družbena odgovornost v bankah

Banke so ponavadi velika podjetja, ki imajo zelo velik vpliv na gospodarstvo posamezne države. Družbeno odgovornost vključujejo banke v svoje poslovanje predvsem, ker to od njih zahtevajo investitorji in druge interesne skupine oz. želijo izboljšati svojo podobo in verodostojnost z interesnimi skupinami, okrepiti legitimnost podjetja, stranke so postale vse bolj zahtevne oz. se vse bolj zanimajo za to področje, zaradi strožje zakonodaje, večje konkurence na trgu delovne sile in zaradi globalizacije.

Agence Française de Développement (2009, str. 1) ugotavlja naslednje prednosti družbene odgovornosti v bankah:

- izboljšanje odnosa s strankami: okrepljen dialog (posebne finančne storitve), stabilne vloge, povečanje zvestobe, razvoj novih proizvodov in lokalno sidranje;

- izboljšanje odnosa z javnostjo (civilna družba, nevladne organizacije, mediji): manjša izpostavljenost kritikam, boljša podoba in ugled, razvoj partnerstev, dobrodelnost;
- človeški viri: produktivnost, inovativnost, ohranitev talentov, izboljšani socialni dialog;
- upravljanje (delničarji, investitorji): stabilnost delnic, dostop do dolgoročnega financiranja (donatorji, investitorji) in kakovost strateških odločitev;
- management okolja: nižji stroški delovanja, okoljski standardi, ocenjevanje stroškov v življenjskem ciklu produktov in storitev;
- obvladovanje tveganja: izboljšana kakovost portfelja, nižja kreditna in tržna tveganja in priložnosti za nova financiranja.

Družbena odgovornost v bankah spodbuja trajnostno ravnanje potrošnikov in partnerjev, podpira razvoj posameznih poslovnih modelov za različne segmente, zagotavlja koristi družbi kot celoti (gospodarski, okoljski in družbeni razvoj), povzroča višjo motivacijo zaposlenih, spodbuja banke, da se te bolj zavedajo svojih potencialnih vlog v družbi in daje pozitivno reklamo oz. povečuje prepoznavnost banke (European Banking Federation, 2008, str. 12).

Na začetku so se raziskave povezane z družbeno odgovornostjo v bančnem sektorju nanašale na neposredna tveganja, ki so se pojavljala pri poslovanju bank (npr. kako so banke prispevale k manjši onesnaženosti okolja). V zadnjih letih pa se raziskave v tem sektorju nanašajo tudi na posredna tveganja, in sicer kakšen je ugled in kakšna je odgovornost bank pri posojilnih dejavnostih. Management tveganj, ki je bil običajno osredotočen na morebitna finančna tveganja, vključuje danes tudi okoljske in družbene posledice posojanja denarja strankam z dvomljivim trajnostnim delovanjem (Rhetoric and Realities in CSR, 2006, str. 5).

Banke naj bi bile družbeno odgovorne predvsem pri svojem osnovnem poslu (kreditih in investicijah). V današnjem času delujejo na takih trgih, kjer so pojavljajo novi segmenti strank, kot so: ljudje, ki še niso v celoti vključeni v družbo in zato niso v glavnem finančnem sistemu; "netipični" delavci (npr. začasni); nedobičkonosni sektorji; družine z nizkimi dohodki; mikro podjetja, ki delujejo v prikrajšanih območjih države, in migranti. Za te segmente poizkušajo banke razviti ustrezne produkte in storitve, ki bi spodbujali socialno vključenost teh segmentov (npr. mikrofinance, migrantsko bančništvo ali finančno izobraževanje). Banke se tudi trudijo zagotavljati posojila, ki se uporabljajo samo za okolju prijazne namene (European Banking Federation, 2008, str. 7 in 8). Nekatere banke pri projektnem financiranju upoštevajo panožne standarde družbene odgovornosti, tako imenovane the Equator Principles.

Equator Principles so prostovoljna načela v finančnem sektorju za določanje, ocenjevanje in obvladovanje družbenih in okoljskih tveganj pri financiranju projektov. Pri tem so mišljeni projekti financiranja velikih, zapletenih in dragih naprav, kot so npr. elektrarne, rudniki, prometne infrastrukture, telekomunikacijske infrastrukture itd. Načela je leta 2003 razvila organizacija International Finance Corporation, ki je del Svetovne banke (ang. *World Bank*). S spoštovanjem teh načel banke zagotovijo, da so projekti, ki jih financirajo, družbeno odgovorni. Prav tako se s sprejetjem teh načel poizkušajo izogniti negativnim vplivom projekta na

ekosisteme in skupnosti, če pa so ti vplivi neizogibni, jih poizkušajo vsaj zmanjšati. Sprejetje in spoštovanje teh načel ponuja pomembne koristi bankam, njihovim posojilojemalcem in lokalnim interesnim skupinam. Bankam dajejo načela možnost za družbeno odgovorni razvoj in spodbujajo okoljevarstveno odgovornost (Equator Principles, 2010).

1.3 Poročanje o družbeni odgovornosti v bankah

Podjetja, ki ravnavo družbeno odgovorno, želijo o tem tudi poročati svojim interesnim skupinam. Ker poročanje o družbeno odgovornem ravnanju ni predpisano z zakoni in standardi, se podjetja za to odločajo prostovoljno. Poročilo je lahko izdano v različnih oblikah, na spletu ali v tiskani obliki, samostojno ali združeno z letnim ali finančnim poročilom.

Izvajanje, merjenje in poročanje o aktivnostih podjetij na področju družbene odgovornosti postaja vse odločilnejši dejavnik za vlagatelje. Finančne institucije – skladi se na razvitih tujih trgih vse pogosteje poslužujejo podatkov o družbeni odgovornosti podjetij, ko ocenjujejo tveganost naložb in posojil podjetjem, konkretne prednosti pa podjetjem prinašajo tudi njihove uvrstitve na »trajnostne« in družbene borzne indekse, kot so Dow Jones Sustainability Index, Domini 400 Social Index (DSI) in serija FTSE4Good (Drevenšek, 2005, str. 10). Z vključitvijo v te indekse podjetja skušajo pridobiti specifične vlagatelje. Take vključitve tudi pomenijo najstrožjo obliko zunanjega nadzora analitikov nad kakovostjo družbeno odgovornega poročila (Slapničar, 2005).

1.3.1 Namen poročanja o družbeni odgovornosti bank

Motive za poročanje o družbeni odgovornosti lahko razdelimo v dve skupini, ki med seboj nista izključujoči (Drevenšek, 2005, str. 10):

- Na vrednotah temelječa skupina motivov za poročanje podjetij o družbeni odgovornosti, ki izhaja iz njihovih temeljnih vrednot, o katerih želijo seznaniti druga podjetja in svoje porabnike ter tako prispevati k povečevanju družbene odgovornosti podjetij in posameznikov nasploh.
- Oportunistična skupina motivov pa obsega zelo raznolike motive, katerih skupni imenovalec je, da poročanje o družbeni odgovornosti prinaša različne koristi.

Koristi pri poročanju o družbeni odgovornosti pri bankah so lahko številne: lahko prikažejo svoje zanimanje do okolja, zaposlenih in skupnosti, povečanje zaupanja in ugleda v različnih skupnostih, dobivajo povratne informacije o uspešnosti od različnih interesnih skupin, pridobivanje in zadrževanje najboljših kadrov, zmanjšanje tveganja v očeh vlagateljev, pridobivanje informacij iz poslovnega okolja, povečanje dobičkonosnosti, izboljššan odnos z interesnimi skupinami, krepitev lojalnosti zaposlenih, uporaba poročila za učenje in motiviranje zaposlenih itd.

1.3.2 Orodja, s pomočjo katerih podjetja vključujejo družbeno odgovornost v poslovanje

Orodja družbene odgovornosti so kažipot, ki podjetja spodbujajo in usmerjajo k odgovornemu delovanju (Habl, 2009, str. 32). Pod orodja lahko štejemo številne kodekse, smernice in standarde, ki so povezani z družbeno odgovornostjo in jih podjetja vse bolj vključujejo v svoja poslovanja in tudi na spletnih straneh objavljajo, katera uporabljajo.

Podjetja uvajajo družbeno odgovornost z različnimi procesi, ki pa imajo nekaj skupnih značilnosti, predvsem to, da želijo podjetja v procesu uvajanja družbene odgovornosti svoja prizadevanja tudi formalizirati (Habl, 2009, str. 32). Ker obstaja na svetu veliko različnih orodij družbene odgovornosti, morajo podjetja pretehtati, katera bodo uporabili. Orodja se namreč razlikujejo po obsegu, namenu in pomenu, lahko se nanašajo na določen sektor, so pa tudi taka, ki jih lahko podjetja uporabljajo v različnih sektorjih. Prav tako se lahko orodja nanašajo na različna področja (okolje, človekove pravice itd.) ali pa so že z zakonom določena, da se jih mora uporabiti. Lahko se tudi pojavi problem, če podjetje že uporablja nekatere standarde, če se ti povezujejo ali nadgrajujejo z drugimi orodji, ki si jih želi podjetje vpeljati v poslovanje.

Kodeksi obnašanja

Kodeksi ravnanja ali obnašanja (angl. *Codes of Conduct*) so formalne izjave oz. načela, ki jih upoštevajo podjetja in po katerih se ravnaajo. Podjetja, ki se ravnaajo po določenih kodeksih, pogosto zahtevajo upoštevanje kodeksov ravnanja tudi od svojih izvajalcev, podizvajalcev in dobaviteljev (Habl, 2009, str. 32). Kodeksi prikazujejo odgovornosti, ki se pričakujejo od vsakega zaposlenega v banki, standarde ustreznih poslovnih ravnanj, poročanje o temah, povezanih s kodeksi, in prikazujejo interesnim skupinam, kako banka deluje na etičen in strokoven način (European Banking Federation, 2008, str. 11). Poznamo več vrst kodeksov; za banko pridejo v poštev v večini tisti, ki jih sprejme sama banka ali pa Kodeks Združenja bank, Kodeksi Mednarodne organizacije dela in drugi.

Poslovni standardi

Poznamo različne standarde, ki jih oblikujejo specializirane organizacije, ustanove, podjetja in vlade. Ti standardi so lahko procesni ali predstavitveni, prostovoljni ali predpisani, standardi, ki rešujejo posamezne probleme ali pa večstranske težave (Habl, 2009, str. 32).

1. Standard Social Accountability 8000 (SA 8000) je razvila družba Social Accountability International s sedežem v New Yorku leta 1997 v sodelovanju z različnimi organizacijami za človekove pravice, predstavniki podjetij, organizacijami delavcev in sindikalnimi zvezami, potrošniškimi organizacijami, predstavniki oblasti in nevladnimi organizacijami, revizorji in družbami za certificiranje (standardi temeljijo na 12 konvencijah ILO, Splošni deklaraciji Združenih narodov o človekovih pravicah in Konvenciji Združenih narodov o pravicah otrok). Standard združuje vsebinske zahteve glede osmih socialnih prvin (delo otrok, prisilno delo, zdravje in varnost pri delu, svobodo združevanja ter pravico do kolektivnih pogajanj,

diskriminacijo, disciplinske ukrepe, delovni čas in plačila), dodatno pa obsega tudi zahteve za sistem vodenja na ravni podjetja po vzoru serij standardov ISO 9000 in ISO 14000. Podjetja, ki pridobijo certifikat, ga morajo obnavljati vsaka tri leta, nadzoru in reviziji so zavezana po pol leta, brez revizije pa standarda niti ni mogoče pridobiti (Hazl, 2009; Vozel, 2005).

2. ISO 26000 je mednarodni standard s smernicami za družbeno odgovornost, ki ga je razvila Mednarodna organizacija za standardizacijo. Standard določa družbeno odgovorno ravnanje za vse vrste organizacij, ne glede na velikost in lokacijo, in zagotavlja sklop priporočil. Standard naj bi bil uradno objavljen jeseni 2010. V standardu je vključenih sedem področij družbene odgovornosti: okolje, zahteve potrošnikov, človekove pravice, pogoji zaposlovanja, vodenje podjetja, regionalna povezovanja in razvoj okolja in dostojne prakse podjetij (International Organization for Standardization, 2010).

3. Standard odgovornosti 1000 (ang. *AccountAbility1000* oz. AA1000) je leta 1999 razvil Inštitut za socialno in etično odgovornost (angl. *The Institute of Social and Ethical Accountability*). Razvil ga je skozi delo s posamezniki in organizacijami iz poslovnega sveta, vlado in civilnimi družbami. Standard je namenjen izboljšanju odgovornosti in splošne uspešnosti poslovanja podjetij z izboljšanjem kakovosti socialnega in etičnega računovodstva, revizije in poročanja (Caux Round Table, 2002). Standard je združljiv z drugimi ključnimi standardi, vključno s standardi GRI in drugimi finančno računovodskimi standardi (Accountability, 2010).

1.3.3 Orodja, s katerimi podjetja poročajo o družbeni odgovornosti

Za poročanje o družbeni odgovornosti so se mednarodno najbolj uveljavile Smernice za trajnostno poročanje (angl. *Sustainability Reporting Guidelines*), tako imenovane G3 smernice, katere je razvila organizacija Global Reporting Initiative in so del standardov GRI. Smernice določajo strukturo poročila, določajo pomembnost posameznih področij in vključujejo okoljske, družbene in ekonomske kazalce (Hazl, 2009; Slapničar, 2007). V nadaljevanju tega diplomskega dela se bom podrobno posvetila tem smernicam poročanja, saj lahko vidimo iz analize, ki je bila opravljena v evropskem bančnem sektorju, da večina bank uporablja to orodje pri poročanju (Rhetoric and Realities in CSR, 2006, str. 24).

Potreba po razvoju mednarodnih standardov poročanja izhaja iz dejstva, da multinacionalke, ki imajo velik vpliv na okolje in družbeno dogajanje v svetovnem merilu, poslujejo v mnogih državah in želijo uporabljati iste standarde po vsem svetu. Med prednostmi svetovnih standardov so primerljivost med podjetji in možnost revidiranja poročil. Podobno kot finančni kazalci, naj bi tudi kazalci družbene odgovornosti kar se da točno odsevali dosežke podjetja (Slapničar, 2004, str. 525). Podjetja trenutno prostovoljno uporabljajo že sprejete standarde, zato se tudi odločajo za verifikacijo oziroma revizijo svojih poročil o družbeni odgovornosti. To je zelo pomembno, saj tako poročila pridobijo na kredibilnosti in podjetja izvejo, če so na pravi poti pri sestavljanju poročil.

1.3.3.1 Smernice za trajnostno poročanje po standardih GRI

Global Reporting Initiative¹ (v nadaljevanju GRI) je mrežna organizacija, ki je razvila na svetu najbolj razširjen trajnostni okvir poročanja in se zavzema za njegovo stalno izboljševanje in uvajanje po vsem svetu. Da bi GRI zagotovila največjo stopnjo tehnične kakovosti, verodostojnosti in ustreznosti trajnostnega okvira poročanja, ga je razvila s procesom iskanja soglasja med različnimi interesnimi skupinami (Global Reporting Initiative, 2010). Trajnostna poročila se lahko uporablja za več namenov, in sicer lahko prikažejo kako podjetje vpliva in kako na njega vplivajo pričakovanja glede trajnostnega razvoja, lahko se primerja poslovanje v samem podjetju in med različnimi podjetji v daljšem časovnem obdobju in lahko se uporabijo za primerjalno analizo in ocenjevanje trajnostnega delovanja v skladu z zakoni, normami, kodeksi, standardi učinkovitosti in prostovoljnimi pobudami (Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008, str. 8).

Trajnostni okvir poročanja določa načela in kazalce, ki jih lahko podjetja uporabljajo pri merjenju in poročanju o svojem ekonomskem, okoljskem in socialnem delovanju. Temelj okvira poročanja so trajnostne smernice poročanja (ang. *Sustainability Reporting Guidelines*, v nadaljevanju G3 smernice). Tretja različica le-teh je bila objavljena leta 2006 in je brezplačno javno dostopna. Poleg G3 smernic okvir poročanja sestavljajo še dopolnila za posamezne sektorje (edinstveni kazalci za posamezne sektorje) in nacionalni dodatki (posebne informacije na državni ravni). V tem diplomskem delu se bom osredotočila na dopolnila za finančni sektor, in sicer jih najdemo pod imenom Financial Services Sector Supplement (v nadaljevanju FSSS).

G3 smernice trenutno veljajo za najboljše vodilo za poročanje o ekonomskem, okoljskem in socialnem delovanju podjetja, ne glede na njegovo velikost, sektor delovanja ali lokacijo. Razdeljene so v tri velike sklope, in sicer so prvi sklop napotki za poročanje, drugi sklop so načela poročanja in tretji sklop so standardna razkritja oz. vsebina poročila, ki predstavljajo strategijo, profil, pristop vodstva ter kazalce ekonomskega, okoljskega in družbenega delovanja podjetja. Vsi trije sklopi naj bi bili enaki po teži in pomenu. Trajnostni okvir za poročanje temelji na štirih načelih, ki določajo vsebino poročila (pomembnost, vključenost interesnih skupin, trajnost konteksta in celovitost), in na šestih načelih, ki zagotavljajo kakovost sporočenih informacij (ravnotežje, primerljivost, natančnost, pravočasnost, zanesljivost in jasnost) (Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008, str. 9-22).

Vsebina poročila o družbeni odgovornosti

Vsebina poročila o družbeni odgovornosti, ki jo določajo G3 smernice, naj bi bila (Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008, str. 10):

1. Strategija in profil banke
2. Pristop managementa

¹ GRI je registrirana neprofitna organizacija s sedežem v Amsterdamu, Nizozemska.

3. Kazalci merjenja družbene odgovornosti, kateri dajejo primerljive informacije o ekonomskem, okoljskem in socialnem poslovanju podjetja

1. Strategija in profil banke

Ta del poročila o družbeni odgovornosti naj bi vseboval strateške poglede na odnos podjetja do trajnostnega razvoja. Strategija podjetja mora vsebovati izjavo posloводства, ki vsebuje informacije o pomembnosti trajnosti za podjetje in mora predstavljati skupno vizijo in strategijo za kratkoročni, srednjeročni (npr. 3-5 let) in dolgoročni čas, v povezavi z obvladovanjem ključnih izzivov, povezanih z ekonomsko, okoljsko in socialno uspešnostjo.

Prvi del izjava mora vsebovati opis ključnih vplivov, tveganj in priložnosti. Predvsem se mora izjava osredotočiti na ključni vpliv podjetja na deležnike, vključno s pravicami, kot jih opredeljuje nacionalne zakonodaje in ustrezni mednarodni dogovorjeni standardi. Drugi del izjave pa se mora osredotočiti na vpliv trajnostnih trendov, tveganj in priložnosti na dolgoročne možnosti in finančno uspešnost podjetja. Osredotočiti se je treba zlasti na informacije, pomembne za finančne interesne skupine.

Profil banke naj bi še vseboval informacije in kazalce o predstavitvi banke, parametrih poročanja in strukturi vodenja in upravljanja. Vse to predstavljam v nadaljevanju diplomske naloge v Tabeli 1, kjer je to združeno skupaj s primerjalno analizo dveh bank (NLB Skupine in Santanderja).

2. Pristop managementa

Vsaka kategorija kazalcev vsebuje razkritja v zvezi z managerskim pristopom. Le-ta naj bi zagotavljala kratek pregled nad tem, kako management pristopa k posameznim vidikom, ki se pojavljajo pod vsako kategorijo kazalcev oziroma podrobneje razkrivajo, kako se podjetja ukvarjajo s trajnostnimi temami, povezanimi s tveganji in priložnostmi. Razkritja managerskega pristopa vsebujejo cilje in delovanje, politiko, organizacijsko odgovornost, usposabljanje in ozaveščanje javnosti, spremljanje in ukrepanje in dodatne informacije.

3. Merjenje družbene odgovornosti s kazalci za finančni sektor

Podjetje, ki se odloči, da bo pripravilo poročilo o družbeni odgovornosti po standardih GRI, mora vključiti v poročilo tiste kazalce, ki so določeni v G3 smernicah. Finančne institucije lahko uporabijo kazalce, ki se nahajajo v FSSS. Ta dokument vključuje navodila za poročanje in splošne glavne (pomembni za skoraj vsa podjetja) ter dodatne (predstavljajo teme, ki so pomembne za nekatera podjetja) kazalce družbeno odgovornega ravnanja, ki obravnavajo ekonomski, okoljski in družben vidik in so enaki za vsa podjetja, ne glede na velikost, lokacijo, panogo ali druge lastnosti podjetja. Vključeni pa so tudi posebni kazalci in dopolnila k splošnim in dodatnim kazalcem, ki so oblikovani posebej za finančni sektor. Vsako podjetje se samo

odloči, katere kazalce bodo vključili v svoje poročilo. V FSSS je finančni sektor razdeljen na štiri dele, in sicer na (Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008, str. 7):

- **Bančno poslovanje s prebivalstvom**
Ta kategorija se nanaša na vsakodnevno bančništvo, vključno z zagotavljanjem zasebnih in komercialnih bančnih storitev za posameznike. Vključuje tudi bančništvo za bogatejše stranke, vključno s storitvami upravljanja premoženja in upravljanja portfelja. Vključuje lahko tudi vsakdanje upravljanje transakcij, upravljanje plačilnih list, majhna posojila, menjavo deviz itd.
- **Komercialno in poslovno bančništvo**
Ta kategorija vključuje vse transakcije z organizacijami/poslovnimi partnerji vseh velikosti, vključno s projekti in strukturiranimi financami, transakcije z majhnimi in srednje velikimi podjetji ter zagotavljanje finančnih storitev za vlade/vladne resorje. Prav tako so vključena podjetja s svetovalnimi storitvami, združitve in prevzemi, dolžniški kapitalski trgi in posojanje denarja za transakcije. Ta kategorija izključuje opravljanje storitev za posameznike, ki so bile opisane v prvi kategoriji.
- **Upravljanje sredstev**
Ta kategorija se nanaša na upravljanje kapitala v imenu tretje stranke. Ta kapital je vložen v številne vrste sredstev, kot so delnice, obveznice, denar, premoženje, mednarodni lastniški vrednostni papirji, mednarodne obveznice in druga sredstva. Opredelitev vključuje tudi elemente investicijskega bančništva, vključno s trgovanjem z delnicami in izvedenimi finančnimi instrumenti, kot tudi s fiksnim donosom – trgovanje z obveznicami, dolžniškimi instrumenti, trgovanje s posojili in kreditnimi izvedenimi finančnimi instrumenti.
- **Zavarovalništvo**
Ta kategorija se nanaša na storitve pokojninskega in življenjskega zavarovanja, ki so posredovane prebivalcem in zaposlenim v podjetjih neposredno ali preko neodvisnih finančnih svetovalcev. Prav tako obsega zavarovanje izdelkov ali storitev za podjetja in posameznike in pozavarovalniške storitve.

V nadaljevanju podrobneje razkrivam ekonomski, socialni in družbeni vidik družbene odgovornosti in tiste kazalce, za katere menim, da so pomembni za bančni sektor.

Ekonomski kazalci merjenja družbene odgovornosti

Informacije, pridobljene z ekonomskimi kazalci, naj bi prikazovale pretok kapitala med različnimi interesnimi skupinami in glavne ekonomske vplive organizacije na celotno družbo. Razkritje ekonomskih dosežkov družbeno odgovornega ravnanja obsega ekonomsko uspešnost organizacije prikazano s kazalci, ki so uporabljeni že v finančno-računovodskem poročilu, vendar imajo širši pomen in namen. Ekonomski kazalci, razkriti v finančno-računovodskih izkazih, vsebujejo informacije o finančnem stanju, uspešnosti in spremembah v finančnem stanju podjetja in so namenjeni poslovodstvu in lastnikom. V poročilu o družbeni odgovornosti pa naj bi merili ekonomske rezultate dejavnosti podjetja in učinek teh rezultatov na širok krog interesnih skupin.

Finančne institucije naj bi pod ekonomske kazalce razkrivale tudi družbene investicije. Vključevale in vrednotile naj bi tiste elemente družbenega investiranja, ki zagotavljajo jasno in prepoznavno korist za širšo družbo. Taki elementi so, poleg drugih: denarni prispevki, kot so dobrodelna darila in družbena partnerstva (denarni prispevki dobrodelnim organizacijam, partnerstva z neprofitnimi organizacijami); časovni prispevki, kot so prostovoljno delo zaposlenih v delovnem času (zaposleni sodelujejo v odobrenih prostovoljnih dejavnostih v delovnem času in ne v svojem prostem času); nedenarni prispevki (nedenarna darila in donacije, temveč v obliki storitev) in stroški upravljanja (stroški, povezani z donaciji, prostovoljstvom zaposlenih, upravljanjem investicijskih programov za skupnost itd.). Finančne institucije naj bi poročale o družbenem investiranju tako, da bi razčlenile družbeno investiranje po temah (npr. umetnost, izobraževanje itd.). Lahko ga razčlenijo tudi po geografskih območjih, po vrsti stroškov (denarni, časovni itd.) in po motivaciji, da dosežejo primerjavo in razumevanje.

Ekonomske kazalci družbene odgovornosti so predstavljeni v nadaljevanju diplomske naloge v Tabeli 2, skupaj s primerjalno analizo dveh bank.

Okoljskih kazalci merjenja družbene odgovornosti

Okoljski vidik družbeno odgovornega ravnanja zadeva vpliv podjetja na žive in nežive naravne sisteme, ekosisteme, zemljo, zrak in vodo. Podjetje lahko vpliva na okolje tudi s transportom, izdelki in produkti, vendar preko drugih strank, kot so kupci ali dobavitelji logističnih storitev.

Tako kot drugi sektorji, tudi finančni sektor neposredno vpliva na okolje s porabo papirja in energije, ravnanjem z odpadki, javnimi naročili in prevoznimi sredstvi. Neposreden vpliv na okolje je mogoče zmanjšati z omejevanjem porabe energije in papirja, zagotavljanjem dobrega ravnanja z odpadki in zahtevo, da dobavitelji delujejo v skladu z okoljskimi standardi. Banke lahko zmanjšajo vpliv na okolje s sprejetjem okoljske politike oziroma lahko celo nadalje zaprosijo za okoljski certifikat, ki je v skladu z ISO14001. Banke prav tako pogosto merijo emisije ogljikovega dioksida, ki izhajajo iz njihove lastne dejavnosti, in si postavljajo cilje za znižanje teh emisij (European Banking Federation, 2008, str. 7).

Banka lahko na okolje vpliva tudi posredno, in sicer tako, da zagotavlja družbeno odgovorna sredstva za ublažitev podnebnih sprememb, ali pa uporablja politike, ki omogočajo naložbe v podjetja z nizkimi emisijami toplogrednih plinov oz. tako imenovane »zelene« investicije (izboljševanje izolacij zgradb, boljši ogrevalni sistem, ki uporablja alternativne vire energije, itd.) in za take investicije ne zahtevajo poroštev.

Okoljski kazalci družbene odgovornosti so predstavljeni v nadaljevanju diplomske naloge v Tabeli 3, skupaj s primerjalno analizo dveh bank.

Družbeni kazalci merjenja družbene odgovornosti

Banke se trudijo skupnost čim bolj vključiti v svoje poslovanje, in sicer na več načinov: ponujajo nepovratne štipendije mladim podjetnikom, zagotavljajo akademske štipendije in raziskovalne

predloge, vseživljenjsko učenje za nižje razrede družbe, finančno podporo umetnosti in kulturi, inovativna partnerstva z interesnimi skupinami itd.

Družbena odgovornost se nanaša na to, kakšen vpliv ima podjetje na družbene sisteme, v katerih deluje. Družbeni kazalci so razdeljeni na kazalce odnosa do družbe, človekovih pravic, odgovornosti produktov in politike dela in so predstavljeni v nadaljevanju diplomske naloge v Tabelah 4, 5, 6 in 7, skupaj s primerjalno analizo dveh bank.

1. Kazalci odnosa do družbe

Ti kazalci se osredotočajo na vplive podjetja na skupnosti, v katerih podjetje deluje, in na to, kako se upravljajo in razrešujejo interakcije podjetja z drugimi socialnimi institucijami. Predvsem se informacije nanašajo na podkupovanje in korupcijo, vključevanje v javne politike, monopole in skladnost z zakoni in predpisi.

Pri bankah je zelo pomembno, da so bančne storitve dostopne na primeren način vsem strankam v regijah, kjer banka deluje in da so pripomočki in metode ponujanja storitev prilagojeni tako, da so dostopni za potencialno prikrajšane ljudi. Odsotnost storitev lahko povzroči manj kapitala, ki je na voljo regijam, skupinam ali posameznikom za podporo gospodarskemu razvoju. Enak dostop do kapitala za vse segmente je pomemben, ker se tako ohranja socialno ravnotežje.

2. Kazalci človekovih pravic

Kazalci človekovih pravic razkrivajo, kakšne vplive ima podjetje na državljanske in politične človekove pravice svojih deležnikov. Ti kazalci temeljijo na mednarodno priznanih standardih, kot so Splošna deklaracija Združenih narodov o človekovih pravicah in Deklaracija ILO o temeljnih načelih in pravicah dela iz leta 1998. Čeprav sta ti dve deklaraciji tesno povezani, služita različnim namenom. Kazalci človekovih pravic se usmerjajo na to, kako podjetje vzdržuje in spoštuje temeljne pravice človeka, medtem ko kazalci delovnih praks odražajo kakovost dela in delovnega okolja. Kazalce lahko razdelimo na tri področja:

- incidenti, povezani z osnovnimi vidiki človekovih pravic (HR4);
- zmogljivosti in znanja, ki omogočajo podjetjem učinkovito obravnavanje človekovih pravic, vključno z usposabljanjem in notranjimi postopki (HR3, HR5, HR6 in HR7);
- vključevanje človekovih pravic v zunanje poslovne odnose (HR1 in HR2).

3. Kazalci odgovornosti produktov

Kazalci za odgovornost produktov prikazujejo vplive produktov in storitev bank na stranke in uporabnike. Od bank se pričakuje, da skrbno oblikujejo svoje produkte in storitve in da na pošten in razumen način spodbujajo uporabo produktov, storitev in svetovanja (na primer visoko razmerje hipotek, dnevna posojila, naložbe z vzvodom, pristojbine in tarife pri zamenjavi deviznih valut in telegrafskih nakazilih, uporaba strokovnih poimenovanj itd.) in da zagotavljajo odgovorno trženje ter prodajo segmentom z višjo stopnjo tveganja (npr. upokojemcem, priseljencem, finančno nepismenim itd.). Komunikacija med banko in strankami mora upoštevati informacijske potrebe strank in njihove pravice do zasebnosti. Banke morajo dati pobude za

povečanje finančne pismenosti. Nezadostna finančna pismenost posameznikov in podjetij lahko povzroči neučinkovito upravljanje njihovih finančnih sredstev in neustrezno uporabo proizvodov in storitev. Povečanje finančne pismenosti predstavlja za finančne ustanove priložnost za izboljšanje razvitosti njihove baze kupcev, za izboljšanje sposobnosti strank, kako uporabljati proizvode in storitve in kako se ukvarjati z vprašanji glede zadolženost, socialne izključenosti in drugih finančnih tveganj.

4. Kazalci delovnih praks in dostojnega dela

Struktura kazalcev delovne sile v veliki meri temelji na konceptu dostojnega dela. Kazalci prikazujejo podatke o obsegu in raznolikosti delovne sile, predvsem kakšna je spolna in starostna porazdelitev, kakšen je dialog med podjetjem in zaposlenimi, kakšna je fizična zaščita in dobro počutje zaposlenih, kakšno podporo daje podjetje svojim zaposlenim za izboljšanje znanja in potenciala, kakšne ugodnosti imajo zaposleni, ali so vsi zaposleni enako obravnavani itd.

Finančne institucije naj bi poročale svoje politike in prakse v zvezi z grožnjami in nasiljem, da bi s tem pomagale zaposlenim, njihovim družinam ali članom skupnosti. Take grožnje in nasilje so lahko napadi in agresije s strani strank (verbalno ali fizično), ropi bank (na primer ugrabitev itd.) in poročanja o kriminalnih dejanjih (na primer pranje denarja, terorizem). Politike in prakse vključujejo izobraževanje, usposabljanje, svetovanje, preprečevanje in programe za upravljanje s tveganji.

Kazalci vpliva produktov in storitev

V okoljskem, družbenem in ekonomskem področju se nahajajo kazalci, ki se lahko uporabljajo v vseh sektorjih, vendar so v FSSS prilagojeni finančnemu sektorju. Dodani so tudi posebni kazalci za ta sektor, med katerimi so tudi kazalci vpliva produktov in storitev. Del teh kazalcev se nanaša na odgovornosti produktov, kjer je predvsem pomembno, kako so produkti in storitve oblikovani, da so prilagojeni strankam in da spoštujejo njihovo zasebnost ter kako jih podjetje trži. Drugi del kazalcev vpliva produktov in storitev pa se v veliki meri nanaša na okoljske in družbene teme (kakšna so okoljska in družbena tveganja, kakšni so okoljski in družbeni procesi in politika podjetja, če so zaposleni seznanjeni z njimi itd.). Predstavljeni so v nadaljevanju diplomske naloge v Tabeli 9, skupaj s primerjalno analizo dveh bank.

2 PRIMERJALNA ANALIZA POROČANJA O DRUŽBENI ODGOVORNOSTI BANK SANTANDER IN NLB SKUPINE

Letno poročilo gospodarske družbe predstavlja eno njenih najpomembnejših komunikacijskih orodij. Z njim lahko gospodarska družba vpliva na uporabnike poročila. Letno poročilo, sestavljeno v skladu z Zakonom o gospodarskih družbah, obvezno vključuje letno računovodsko poročilo in poslovno poročilo (Vežjak, 1998). V poslovnem poročilo najdemo podatke o družbeni odgovornosti oziroma vključuje poročanje o ravnanju z okoljem, o zaposlencih in o odnosu do širše družbe.

V Sloveniji še ni zakonskih obvez in standardov, ki bi od domačih bank zahtevali pripravo letnih poročil o družbeni odgovornosti. To je razlog, da pri analizi družbene odgovornosti domače banke povzemam razkritja iz objavljenega letnega poročila. Za razliko od domačih bank, tuje banke pripravljajo izčrpna samostojna poročila o družbeni odgovornosti, ki niso del letnih poročil. Ta poročila so v večini primerov pripravljena po standardih GRI. Ker so ti standardi svetovno uveljavljenimi, to povečuje verodostojnost poročila in ugled podjetja.

Primerjalna analiza poročil o družbeni odgovornosti dveh bank bo v tem diplomskem delu temeljila na letnem poročilu Skupine Nove Ljubljanske Banke za leto 2009, na trajnostnem poročilu Skupine Santander za leto 2009 ter podatkov iz spletnih strani teh dveh bank. Primerjava bo potekala preko kazalcev, ki se nahajajo v G3 smernicah za finančni sektor, in bo predstavljena v Tabelah 1-8. Označevanje, ali je banka poročala o kazalcih ali ne, sem povzela po diplomski nalogi Maje Arsovske (2010), in sicer bo označeno s sledečimi oznakami:

- banka je poročala o kazalcu,
- ◐ banka je delno poročala o kazalcu,
- banka ni poročala o kazalcu.

2.1 Predstavitev bank

Za primerjalno analizo družbene odgovornosti bank sem si izbrala sledeči banki:

- **Santander Group**, Santander City, Španija (v nadaljevanju Santander). To banko sem izbrala zato, ker pri oblikovanju vsebine poročila in razkritju družbeno odgovornih kazalcev upošteva standarde GRI, katere tudi sama navajam kot izhodišče za poročanje o družbeni odgovornosti. Prav tako je bilo leta 2009 po Dow Jones Sustainability Indexes poročilo o družbeni odgovornosti te banke ocenjeno kot eno izmed najboljših v bančnem sektorju.

Santander je globalna skupina, ki zagotavlja vse vrste finančnih storitev za vse vrste strank, kot so posamezniki, podjetja in institucije. Je četrta največja banka na svetu po dobičku in osma po borzni kapitalizaciji. Santander je mednarodna banka z največ podružnicami na svetu (13.660 podružnic) in 169.470 zaposlenimi, ki služijo 92 milijonom strank. V poslovnem letu 2009 je banka ustvarila celotne prihodke v vrednosti 22,96 milijard EUR ter neto dobiček iz rednega delovanja v vrednosti več kot 8,9 milijard EUR, kar je 0,7 % več kot preteklo leto, kljub ekonomsko-finančni krizi. Donos na kapital se je v letu 2009 zmanjšal na 13,9 % (leta 2008 je znašal 17,07 %) (Santander, Sustainability Report 2009).

- **Skupina Nova Ljubljanska Banka d.d.**, Ljubljana, Slovenija (v nadaljevanju NLB Skupina). To banko sem izbrala zaradi tega, ker je največja slovenska bančno-finančna skupina in ker ima največji tržni delež v slovenskem bančnem prostoru, in sicer je imela 31. 12. 2009 kar 29,8 % tržni delež (NLB, Letno poročilo 2009).

S 1.500 korespondenčnimi povezavami v 140 državah je NLB Skupina največja slovenska mednarodna finančna skupina z 9.991 zaposlenimi na 31. 12. 2009. Banka ima 54 članic na 18 trgih, in sicer 12 bank, 11 lizing podjetij, 12 podjetij za financiranje mednarodne trgovine, 5 družb v zavarovalništvu in družbo v upravljanju s premoženjem ter 14 družb z ostalih področij. Med vsemi članicami je Nova Ljubljanska Banka d.d., največja in najpomembnejša, saj je v letu 2009 predstavljala skoraj štiri petine konsolidirane bilančne vsote oz. 15.509 milijonov EUR. Bančništvo je najpomembnejša dejavnost, vse bolj pa se krepijo tudi zavarovalništvo, faktoring, forfeitanje, lizing in upravljanje premoženja. V poslovnem letu 2009 so oslabitve in rezervacije presegle ustvarjeni dobiček in izkazana je bila izguba 86,8 milijonov EUR. Velik del negativnega rezultata je posledica enkratnih dogodkov, težkih in spreminjajočih razmer v ožjem in širšem gospodarskem okolju ter ekonomsko-finančna kriza (NLB, Letno poročilo 2009).

2.2 Razkritje vizije, strategije in profila analiziranih bank

Santander v poročilu o družbeni odgovornosti v skladu s standardi GRI navaja vse podatke in informacije, ki se nanašajo na vizijo in strategijo družbene odgovornosti, vključno s profilom banke. Banka v poročilu navaja, kakšen vpliv je imela na interesne skupine, opisana so tveganja, ki so vplivala na uspešnost banke (npr. finančna kriza) in kakšen je pomen trajnostnega razvoja na ekonomskem, socialnem in okoljskem področju.

NLB Skupina ima na začetku letnega poročila izjavo posloводства, ki se veže na vizijo in strategijo banke. Slednji se nanašata na ohranjanje tržnega deleža v slovenskem prostoru, postati vodilni ponudnik bančno-finančnih storitev v JV Evropi. Banka razkriva tudi organizacijsko strukturo ter organe vodenja, države v katerih posluje, interesne skupine, na katere je imela vpliv (predvsem so to zaposleni in stranke ter deloma širša družba), in tveganja, ki so vplivala na uspešnost banke. Nekatere izmed teh podatkov mora banka obvezno razkrivati, saj to od nje zahteva trg kapitala, ZBan-1 in ZGD-1-UPB3.

Vidimo lahko, da tuja banka pri oblikovanju vizije in strategije vključuje tudi družbeno odgovorno ravnanje, in sicer je nadgradila poslovno vizijo in strategijo v trajnostnem poročilu z družbenimi cilji, medtem ko domača banka razkriva poslovno vizijo in strategijo, v kateri ni družbenih ciljev, ampak so ekonomski cilji, predstavljeni v prejšnjem odstavku.

Tabela 1: Razkritje profila podjetja

PROFIL PODJETJA		
1 VIZIJA IN STRATEGIJA	NLB	Santander
1.1 Nagovor/poročilo uprave, nadzornega sveta in skupščine oziroma tiste osebe, ki odloča o pomembnosti trajnostnega razvoja podjetja in o nadaljnjih strategijah.	●	●
1.2 Opis ključnih vplivov, tveganj in priložnosti podjetja.	●	●
2 PREDSTAVITEV PODJETJA	NLB	Santander
2.1 Ime podjetja.	●	●
2.2 Primarna blagovna znamka, proizvodi in storitve.	●	●
2.3 Operativna struktura podjetja, vključno s hčerinskimi družbami in skupnimi vlaganji itd.	●	●

»se nadaljuje«

»nadaljevanje

2 PREDSTAVITEV PODJETJA	NLB	Santander
2.4 Lokacija sedeža podjetja.	●	●
2.5 Število in ime držav, v katerih deluje podjetje.	●	●
2.6 Vrsta lastništva in pravna oblika.	●	●
2.7 Trgi, na katerih deluje podjetje.	●	●
2.8 Obseg poročanja podjetja.	●	●
2.9 Pomembne spremembe v obdobju poročanja v zvezi z velikostjo, strukturo ali lastništvom podjetja.	●	●
2.10 Nagrade, prejete v obdobju poročanja.	●	●
3 PARAMETRI POROČANJA	NLB	Santander
3.1 Obdobje poročanja.	●	●
3.2 Datum zadnjega poročila (če obstaja).	●	●
3.3 Cikel poročanja (letno, polletno itd.).	●	●
3.4 Kontaktni podatki za vprašanja v zvezi s poročilom ali njegovo vsebino.	●	●
3.5 Proces za določitev vsebine poročila.	●	●
3.6 Meja poročila (npr. države, interesne skupine, dobavitelji itd.).	●	●
3.7 Članica posebnih omejitev glede obsega ali mej poročanja.	●	●
3.8 Osnova za poročanje o skupnih vlaganjih, podružnicah, zakupljenih zmogljivosti in zunanjih dejavnosti, ki lahko pomembno vplivajo na primerljivosti z obdobja v obdobje in/ali med organizacijami.	●	●
3.9 Podatki o merilnih tehnikah in osnovah izračunov.	●	●
3.10 Opis kakršnihkoli učinkov trditev, ugotovitev iz preteklih poročil in vzroki za spremembo teh trditev, ugotovitev (npr. spremembe trajanja obdobja poročanja, načina merjenja podatkov, sprememba blagovne znamke, itd.).	●	●
3.11 Pomembne spremembe iz preteklih poročil v obsegu, mejah, merilnih metodah, po vsebinski plati itd.	●	●
3.12 Kazalo standardnih razkritij v poročilu.	●	●
3.13 Politika in praksa v zvezi z iskanjem zunanjega zagotovila za poročilo.	●	●
4 STRUKTURA VODENJA IN UPRAVLJANJA	NLB	Santander
4.1 Struktura upravljanja podjetja (ključni organi).	●	●
4.2 Navedba, ali je predsednik najvišjega organa upravljanja tudi izvršni direktor.	○	●
4.3 Število članov najvišjega organa upravljanja, ki so neodvisni in/ali neizvršni člani.	●	●
4.4 Mehanizmi (predpisi, pravilniki) za delničarje in zaposlene, ki jim omogočajo, da priporočila in smernice pridejo do višjih organov upravljanja podjetja.	●	●
4.5 Povezava med zneski nadomestil za najvišji organ upravljanja ter uspešnostjo podjetja.	○	●
4.6 Procesi za najvišji organ upravljanja, ki pripomorejo k izogibanju navzkrižju interesov.	○	●
4.7 Postopek za določanje kvalifikacij in strokovnega znanja članov najvišjega organa upravljanja, kako vodijo strategijo podjetja na ekonomskem, okoljskem in socialnem področju.	○	●
4.8 Interno razvita strategija, vizija in vrednote ter kodeksi ravnanj in načela.	●	●
4.9 Postopki najvišjega organa upravljanja za nadzor identifikacije podjetja in management ekonomskega, okoljskega in družbenega delovanja.	○	●
4.10 Postopki za ocenjevanje uspešnosti najvišjega organa upravljanja.	○	●
4.11 Pojasnilo o tem, ali in kako podjetje obravnava previdnosti pristop ali načelo.	○	●
4.12 Izven podjetja razvite ekonomske, okoljske in socialne listine, načela ali druge pobude, na katere je podjetje pristalo ali pa jih podpira.	●	●
4.13 Članstvo v združenjih.	○	●
4.14 Seznam interesnih skupin, ki so v povezavi z podjetjem.	○	●
4.15 Podlaga za identifikacijo in izbor interesnih skupin, s katerimi je podjetje v stiku.	○	●
4.16 Pristopi k različnim interesnim skupinam.	○	●
4.17 Ključne teme in skrbi, ki so se pojavile s strani interesnih skupin in kako se organizacija odziva na to problematiko skozi poročanje o njej.	○	●

Vir: GRI, Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008; NLB d.d., Letno poročilo 2009; Santander, Sustainability Report 2009.

2.3 Razkritje ekonomskih kazalcev

Pri pregledu poročil obeh bank sem ugotovila, da Santander razkriva vse neposredne ekonomske kazalce po G3 smernicah in pri tem zadovoljuje potrebe različnih interesnih skupin. NLB Skupina pa razkriva nekatere neposredne ekonomske kazalce, ki se nahajajo v poslovnem in računovodskem delu letnega poročila. Posredne ekonomske kazalce NLB Skupina ne prikazuje posebej. Razlog za to je predvsem v tem, da če je banka uspešna, se to odraža v posrednih ekonomskih vidikih. Če banka povečuje tržni delež in povečuje obseg poslovanja, se to odraža preko višje produktivnosti, povečanja delovnih mest, gospodarske rasti, razvoja regije itd. Medtem pa Santander prikazuje tudi posredne ekonomske kazalce in sicer prikazuje svoja sodelovanja z univerzami, saj banka poizkuša povečati izobrazbo v skupnosti. Prikazano je predvsem, s katerimi univerzami sodeluje, kakšni so programi sodelovanja, koliko so investirali v ta sodelovanja, koliko štipendij so podelili itd.

Tabela 2: Razkritje ekonomskih kazalcev pri NLB Skupini in Santanderju

EKONOMSKI KAZALCI	NLB	Santander
EC1 Neposredno gospodarsko ustvarjen in porazdeljen finančni rezultat, ki vključuje prihodke, stroške delovanja, izplačila plač, plačila vplačnikom kapitala, plačila državi, donacije, naložbe, zadržani čisti dobiček itd.	●	●
EC2 Finančne posledice in nevarnosti ter priložnosti pri poslovanju podjetja, nastale zaradi podnebnih sprememb.	○	●
EC3 Zajetje vseh obveznosti oziroma ugodnosti podjetja do zaposlenih, opredeljene v načrtu.	●	●
EC4 Prejeta finančna pomoč od države.	○	●
EC5 Razpon razmerja med povprečno plačo v podjetju v primerjavi z lokalno minimalno plačo.	○	○
EC6 Politike, prakse in deleži izdatkov za lokalne dobavitelje pri poslovanju.	●	●
EC7 Postopki za lokalno zaposlovanje in delež višjega vodstva, najetega iz lokalne skupnosti.	●	●
EC8 Razvoj in vpliv infrastrukturnih naložb in ponujenih storitev za javno korist.	●	●

Vir: GRI, Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008; NLB d.d., Letno poročilo 2009; Santander, Sustainability Report 2009.

Obe banki razkrivata glavne neposredne ekonomske kazalce, ker sta k temu zavezani zaradi spoštovanja Mednarodnih računovodskih standardov in morata te kazalce vključiti v letna poročila, in sicer so glavni kazalci prikazani na začetku letnih poročil. Razlika med bankama pa je v tem, da Santander te kazalce povezuje tudi z družbeno odgovornostjo in razkriva tudi dodatne kazalce po G3 smernicah, ki se nanašajo na odnos banke do interesnih skupin. Santander je na tem področju dobro poročal, saj je prikazal ekonomske podatke, ki se nanašajo na različne interesne skupine in lahko tako vsaka pogleda, kakšen odnos goji banka do njih. NLB Skupina pa na tem področju še ni tako razvita. Poroča o glavnih ekonomskih kazalcih, iz katerih lahko razberemo finančno uspešnost banke, vendar pa se ne navezujejo na različne interesne skupine. Razberemo lahko, kakšen odnos ima NLB Skupina do svojih zaposlenih in mogoče delno kakšen odnos ima do družbe (sponzorstva in donacije).

2.4 Razkritje okoljskih kazalcev

Santander v svojem poročilu o družbeni odgovornosti razkriva skoraj vse neposredne okoljske kazalce po G3 smernicah in jih tudi vrednostno izraža. Prav tako razkriva posredne okoljske kazalce, in sicer, da financira projekte, ki vključujejo obnovljive vire energije oz. pri odločanju, katere projekte bo financirala upošteva Equator Principles ter od svojih dobaviteljev, ki močno vplivajo na okolje, zahteva upoštevanje okoljskih zahtev.

NLB Skupina ne razkriva neposrednih okoljskih vidikov družbene odgovornosti in ne prikazuje kazalcev porabe vode, energije, materiala itd. Razlog za to je lahko predvsem to, da je bančni sektor relativno čisti sektor in da banke ne vplivajo na okolje in ga ne onesnažujejo toliko kot podjetja v industrijskem sektorju. Zato je mogoče nesmiselno razkrivati te podatke, saj lahko za banko nastanejo dodatni stroški oziroma ne pridobijo nobenih koristi. Vendar če banka teh podatkov ne razkriva, to še ne pomeni, da se ne trudi izboljšati svoj vpliv na okolje. Vse to pa ne velja za razkrivanje posrednih okoljskih vidikov, ki se nanašajo na odgovorno investiranje. Te banka mora razkrivati, vendar NLB Skupina tega ne počne, saj svoje poslovanje še ni toliko usmerili v financiranje »zelenih« projektov.

Tabela 3: Razkritje okoljskih kazalcev pri NLB Skupini in Santanderju

OKOLJSKI KAZALCI	NLB	Santander
EN1 Uporabljeni materiali po teži in prostornini.	○	●
EN2 Odstotek uporabljenega materiala, ki se lahko reciklira.	○	◐
EN3 Neposredna poraba energije iz primarnega vira.	○	●
EN4 Posredno poraba energije iz primarnega vira.	○	●
EN7 Pobude za zmanjšanje porabe energije in dosežki zmanjšanja obremenitev.	◐	○
EN8 Skupna poraba vode iz določenega vira.	○	●
EN16 Skupna teža neposrednih in posrednih emisij toplogrednih plinov. Finančne institucije naj bi merile predvsem emisije toplogrednih plinov, ki nastanejo pri poslovnih potovanjih. Pod ta potovanja se štejejo potovanja v imenu družbe ali uporaba voznega parka podjetja ter uporaba kurirskih služb.	○	●
EN17 Druge pomembne posredne emisije toplogrednih plinov po teži.	○	●
EN22 Skupna teža odpadkov po vrsti in odstranjevalni metodi. Finančne institucije imajo glavno vrsto odpadkov predvsem papir in produkte informacijske tehnologije.	○	●
EN26 Pobude za zmanjšanje okoljskih vplivov izdelkov in storitev ter ublažitev obsega vplivov.	●	●
EN27 Odstotek prodanih izdelkov zaviti v embalaže, ki se lahko predelajo, razvrščenih po kategorijah.	○	●
EN28 Denarna vrednost kazni in skupno število nadenarnih sankcij za neskladnost z okoljsko zakonodajo in predpisi.	○	●
EN29 Pomembni okoljski vplivi prevoza izdelkov ter materialov, ki se uporabljajo za poslovanje podjetja in prevoza zaposlenih.	○	○
EN30 Skupni izdatki in investicije za varstvo okolja, po vrstah.	○	◐

Vir: GRI, Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008; NLB d.d., Letno poročilo 2009; Santander, Sustainability Report 2009.

Iz Tabele 3 lahko vidimo, da tuja banka daje večji poudarek poročanju o okoljskih kazalcih kot domača banka. Tako poročanje je prostovoljno in se za to odločajo predvsem velike mednarodne banke z namenom povečevanja ugleda. Tuja banka je v tem delu poročila precej boljše od domače banke, saj razkriva skoraj vse kazalce, medtem ko NLB Skupina ne razkriva nobenih in nameni zelo majhen del letnega poročila razkritjem svojega ravnanja z okoljem. Kljub temu pa se trudi izboljšati svoj vpliv na okolje s tem, da je nadaljevala s centralnim izklapljanjem velikega dela delovnih postaj ponoči, v sodelovanju s Telekomom Slovenije je uvedla e-račun za pravne osebe in uvedla je ločeno zbiranje stekla in embalaže. Moje mnenje je, da vsi ti kazalci niso dovolj dobri za finančni sektor, saj je bolj v ospredju neposreden vpliv na okolje, kot posreden. Priporočljivo bi bilo, da GRI standardizira kazalce glede na posamezne sektorje in da naj bo v finančnem sektorju v ospredju predvsem posreden vpliv na okolje. Za banke je bolj pomembno, da poročajo o tem, da financirajo »zelenih« projektov, ne pa, da poročajo, koliko toplogrednih plinov so izpustili, saj vemo, da imajo večji neposreden vpliv na okolje podjetja v industrijskem sektorju.

Na okoljskem področju sta banki izpeljali različne okoljevarstvene ukrepe. Predlagam jima lahko še, da bi bile zgradbe, v katerih poslujejo, zgrajene iz naravnih materialov, ki so okolju prijazni. Luči in druge aparate, ki so priključeni na električno, bi lahko ponoči ugašali in s tem privarčevali na elektriko in posledično na CO₂ izpustih. Prav tako bi lahko električno pridobivali iz obnovljivih virov energije (sončne celice) in za poslovna potovanja bi lahko zaposleni najeli okolju prijazne avtomobile. NLB Skupini bi priporočali, da se vse bolj usmeri v financiranje »zelenih« projektov, kot to dela Santander.

2.5 Razkritje družbenih kazalcev

2.5.1 Razkritje kazalcev odnosov do družbe

Santander razkriva vse kazalce odnosa do družbe. Razkriva namreč, koliko je bilo opravljenih pregledov v zvezi s preprečevanjem pranja denarja in financiranjem terorizma, koliko so imeli disciplinskih odpuščanj zaradi primerov korupcije in koliko odstotkov svojih zaposlenih so izobrazili na področju pranja denarja. Kot način za povečanje pozitivnih vplivov na družbo in ublažitev negativnih je banka razvila program Santander Univerze v državah, kjer je prisotna. Banka tako sodeluje z univerzami, ki imajo ključno vlogo pri socialnem in gospodarskem napredku, in pušča zelo velik pečat v družbi. NLB Skupina pa skozi sponzorstva in donatorstva izraža svojo družbeno vlogo in se identificira kot sestavni del okolja, v katerem deluje. V letu 2009 je podprla 700 projektov na področju športa, kulture in humanitarnosti. NLB Skupina ne razkriva akcij povezanih s pranjem denarja, čeprav vemo, da je na tem področju dejavna, saj to od banke zahteva zakonodaja. NLB Skupina bi lahko poročala o odstotku usposobljenih zaposlenih pri poznavanju protikorupcijske politike in postopkov v zvezi z lobiranjem. Prav tako bi lahko poročala o primerih korupcije.

Tabela 4: Razkritje kazalcev odnosa do družbe pri NLB Skupini in Santanderju

KAZALCI ODNOSA DO DRUŽBE	NLB	Santander
SO1 Narava, obseg in učinkovitost vseh programov in praks, ki ocenjujejo ter obvladujejo vplive poslovanja na skupnosti, vključno z vstopom, delovanjem, in izstopom.	○	●
FS13 Dostopne točke po tipu v manj poseljenih območjih ali območjih z gospodarsko omejenimi možnostmi.	●	○
FS14 Pobude za izboljšanje dostopa do finančnih storitve za prikrajšane ljudi.	●	●
SO2 Odstotek in skupno število poslovnih enote, ki so vzete za analizo tveganj povezanih s korupcijo.	○	●
SO3 Odstotek zaposlenih, ki so usposobljeni v skladu s protikorupcijsko politiko in postopki podjetja.	○	●
SO4 Sprejeti ukrepi kot odziv na primere korupcije.	○	○
SO5 Javna stališča in sodelovanja pri razvoju javne politike in lobiranja.	○	●
SO8 Denarna vrednost kazni in skupno število nadenarnih sankcij za neskladnost z zakoni in predpisi.	○	●

Vir: GRI, Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008; NLB d.d., Letno poročilo 2009; Santander, Sustainability Report 2009.

2.5.2 Razkritje kazalcev človekovih pravic

Banka Santander razkriva vse kazalce človekovih pravic po G3 smernicah in prav tako razkriva, da ni zaznala v letu 2009 nobenih incidentov glede neupoštevanja človekovih pravic in da zaposlenim ponuja tečaj s področja družbene odgovornosti, vključno s posebnim usposabljanjem na področju človekovih pravic. V letnem poročilu NLB Skupine ni posebnih informacij in kazalcev o človekovih pravicah. Vendar pa vseeno vemo, da NLB Skupina ne krši človekovih pravic, saj so z Ustavo Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 33/91-I, 42/97, 66/2000, 24/03, 69/04 in 68/06) določene človekove pravice in temeljne svoboščine ter socialna varnost in to Ustavo mora NLB Skupina spoštovati. Ker je NLB Skupina lokalno evropsko orientirana banka, mora zato spoštovati tudi številne evropske zakone s področja človekovih pravic. Tako bi bilo neustrezno izdajati poročila, kjer bi se NLB opredelila, da ne najema otroške delovne sile ali prisilnega dela, ker je to že z zakoni prepovedano. Medtem pa je Santander razširjen tudi v okolja, kjer je možno kršiti človekove pravice (Južna Amerika, Mehika) in je zato pomembno, da o tem poroča. Vidimo lahko, da so G3 smernice bolj relevantne za mednarodne banke, ki poslujejo v nerazvitih delih sveta, kjer so človekove pravice pogosto kršene, ne pa za banke, ki so bolj evropsko orientirane, kjer je prisotna stroga zakonodaja s tega področja. Kljub vsemu temu pa bi bilo zanimivo za interesne skupine, če bi NLB Skupina razkrivala nekatere kazalce na tem področju, npr. koliko primerov diskriminacije je imela oziroma kako jih je razrešila. Lahko bi tudi razkrivala, koliko ur porabi za usposabljanje zaposlenih na področju človekovih pravic oziroma število zaposlenih, ki so usposobljeni na tem področju.

Tabela 5: Razkritje kazalcev človekovih pravic pri NLB Skupini in Santanderju

KAZALCI ČLOVEKOVIH PRAVIC	NLB	Santander
HR1 Odstotek in skupno število pomembnih investicijskih pogodb, ki vključujejo klavzule o človekovih pravicah ali pa so bile predmet analize (<i>ang. screening</i>) v zvezi s človekovimi pravicami. Za finančne institucije so pomembne investicijske pogodbe tiste, ki vključujejo standardne bančne dogovore, kot so posojilne pogodbe, zavarovalne pogodbe in zavarovalni dogovori.	○	●
HR2 Odstotek pomembnih dobaviteljev in izvajalcev, ki so bili podvrženi analitičnemu pregledu (<i>screening</i>) v zvezi s človekovimi pravicami.	○	●
HR3 Skupno število ur, namenjenih za usposabljanje zaposlenih o človekovih pravicah in odstotek teh zaposlenih.	○	○
HR4 Skupno število primerov diskriminacije in sprejetih ukrepov.	○	●
HR5 Prepoznane dejavnosti, v katerih bi lahko bila ogrožena pravica do svobodnega združevanja in kolektivnega pogajanja in sprejeti ukrepi v podporo tej pravici.	○	●
HR6 Prepoznane dejavnosti, v katerih se lahko pojavi otroška delovna sila in ukrepi za odpravo otroške delovne sile.	○	●
HR7 Prepoznane dejavnosti, v katerih se lahko pojavi prisilno delo in ukrepi za odpravo prisilnega dela.	○	●

Vir: GRI, Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008; NLB d.d., Letno poročilo 2009; Santander, Sustainability Report 2009.

2.5.3 Razkritje kazalcev odgovornosti produktov

Santander razkriva, da je članica več oglaševalskih združenj in zato prevzema etične obveznost odgovornega uveljavljanja svobode za tržne komunikacije in prispeva h krepitvi samoregulacije oglaševanja kot načina za zagotovitev, da so spoštovane pravice potrošnikov in tekmecev. Banka se je odločila, da mora izboljšati trženje svojih storitev in produktov in da mora izboljšati varnost informacijske tehnologije. Zato pri karticah in plačilnih sredstvih še naprej razvija vrsto ukrepov za preprečevanje goljufij in ima zaradi posledic širjenja tehnik za goljufije prek interneta banka trden sistem varnosti za zaščito svojih strank, ki vključuje naslednje ukrepe: tehnologije iskanja lokacij strank, potrditev prenosov s SMS-i, blokiranje lažnih strani itd. Banka si tudi prizadeva, da imajo dostop do finančnih storitev vsi, ne glede na psihične, fizične omejitve ali omejitve vida. Prav tako pa tudi poskrbi za finančno izobraževanje, da znajo ljudje uporabljati bančne storitve.

NLB Skupina je kljub povečani konkurenci pri ponudbi finančnih instrumentov v letu 2009 nadaljevala načrtano pot in se osredotočila na kakovost storitev, s poudarkom na posamični obravnavi in osebnem odnosu s stranko. Banke NLB Skupine so za svoje najboljše stranke uvedle tudi storitev osebnega bančništva, ki s spremenjenim načinom obravnave in prilagojeno ponudbo omogoča najkakovostnejše storitve in pripomore k dvigu zadovoljstva strank z banko. Prav tako je banka uporabnikom omogočila višjo stopnjo varnosti elektronskih transakcij pri plačilih s karticami in uporabo e-bančništva in izboljšala je informacijsko tehnologijo na več področjih.

Tabela 6: Razkritje kazalcev odgovornosti produktov pri NLB Skupini in Santanderju

KAZALCI ODGOVORNOSTI PRODUKTOV	NLB	Santander
FS15 Politika za pravično oblikovanje in prodajo finančnih produktov in storitev.	●	●
PR1 Faze življenjskega cikla proizvodov in storitev, ki vplivajo na zdravje in varnost potrošnikov, in jih je treba izboljšati, ter odstotek takih proizvodov in storitev.	○	●
PR3 Vrste proizvodov in storitev, ki vsebujejo potrebne informacije v skladu z zahtevanimi postopki, ter odstotek takšnih proizvodov in storitev.	○	●
PR5 Raziskave v zvezi z zadovoljstvom strank, vključno z rezultati raziskav merjenja zadovoljstva.	●	●
FS16 Pobude za povečanje finančne pismenosti po vrsti upravičenca.	○	●
PR6 Programi, ki upoštevajo zakone, standarde in prostovoljne kodekse v zvezi s trženjskim komuniciranjem (oglaševanjem, promocijo in sponzoriranjem).	○	○
PR8 Skupno število utemeljenih pritožb v zvezi s kršitvami zasebnosti strank in izgubi podatkov o strankah.	○	○
PR9 Denarna vrednost kazni za neskladnost z zakoni in drugimi predpisi v zvezi z opravljanjem in uporabo proizvodov in storitev.	○	●

Vir: GRI, Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008; NLB d.d., Letno poročilo 2009; Santander, Sustainability Report 2009.

Kot vidimo iz Tabele 6, Santander razkriva vse kazalce na tem področju, NLB Skupina pa ne. Vendar lahko vseeno razberemo iz letnega poročila, da se NLB Skupina trudi izboljšati svoje produkte in storitve in jih prilagoditi svojim strankam. Obe banki sta izvedli vrsto ukrepov in prenov za izboljšanje svojih produktov in storitev, predvsem, da so ti bolj prilagojeni posameznikom ali posameznim segmentom ljudi, so bolj varni, bolj dostopni, bolj trženi, itd. Predvsem je trenutno globalni problem finančna kriza, katere posledica je tudi večja brezposelnost. Banke bi se zato morale prilagoditi trenutnim razmeram na trgu in posledično kreirati nove, izboljšane, odgovornejše produkte in storitve, predvsem za brezposelne, študente, upokojence. Jeucken (2004, str. 203) navaja, da Swedbank uporablja posebne kreditne kartice, kjer je donirano pol procenta od vseh plačilnih transakcij narejenih s temi karticami za varstvo okolja, kar bi lahko uvedli tudi analizirani banki. NLB Skupina bi se lahko tudi bolj posvetila povečanju finančne pismenosti, da bi vsi segmenti strank znali uporabljati njihove storitve.

2.5.4 Razkritje kazalcev delovnih praks in dostojnega dela

Tabela 7: Razkritje kazalcev delovnih praks in dostojnega dela pri NLB Skupini in Santanderju

KAZALCI DELOVNIH PRAKS IN DOSTOJNEGA DELA	NLB	Santander
LA1 Vsi zaposleni po vrsti zaposlitve, pogodbi o zaposlitvi in regijah.	●	●
LA2 Skupno število in stopnja zaposlenih po starostnih skupinah, spolu in regiji.	○	○
LA4 Odstotek zaposlenih, ki imajo kolektivno pogodbo.	○	●
LA5 Minimalni odpovedni rok, če nastopijo pomembne operativne spremembe, in ali je to sploh določeno v kolektivnih pogodbah.	○	●
LA7 Stopnje poškodb, poklicnih bolezni, izgubljenih dni in odsotnosti z dela in skupno število smrtnih primerov pri delu, po regijah.	○	○
LA8 Izobraževanje, usposabljanje, svetovanje, preprečevanje in programi za upravljanje s tveganji za pomoč zaposlenim, njihovim družinam ali članom skupnosti pri hudih boleznih.	●	●

»se nadaljuje«

»nadaljevanje«

KAZALCI DELOVNIH PRAKS IN DOSTOJNEGA DELA	NLB	Santander
LA9 Tematike o zdravju in varnosti pri formalnih sporazumih s sindikati.	●	○
LA10 Povprečno število ur usposabljanja na leto na zaposlenega.	●	●
LA11 Programi za dodatno izobraževanje in vseživljenjsko učenje, ki podpirajo nadaljnjo zaposljivost zaposlenih in jim pomagajo pri načrtovanju kariernih poti.	●	○
LA12 Odstotek zaposlenih, ki prejemajo redno kontrolo nad delovanjem in kariero.	○	○
LA13 Sestava organov upravljanja in razčlenitev zaposlenih po kategorijah glede na spol, starostno skupino, članstvo v manjšinski skupini in druge kazalce raznolikosti.	●	●
LA14 Razmerje med osnovno plačo moških in žensk po kategorijah zaposlenih.	○	●

Vir: GRI, Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008; NLB d.d., Letno poročilo 2009; Santander, Sustainability Report 2009.

Iz Tabele 7 lahko razberemo, da Santander v svojem poročilu razkriva skoraj vse družbene kazalce na tem področju, NLB Skupina pa razkriva le določene kazalce. Domači banki bi priporočila, da razkrije več kazalcev. Predvsem naj bolj nazorno prikaže strukturo zaposlenih po spolu, zaposlitvi, regiji, starosti, izobrazbi itd. Razkrila bi lahko razlike v plačah med moškimi in ženskami oz. politiko nediskriminacije in vse podatke v zvezi z odsotnostjo zaposlenih. Prav tako bi lahko navedla katere mednarodne in nacionalne standarde dela upošteva. Obe banki razkrivata veliko informacij, tako vrednostnih kot nevrednostnih, v povezavi z zaposlenimi, čeprav so ta razkritja prostovoljna in ne predpisana. V zadnjem času se povečuje zanimanje za te informacije, saj so zanimive za zaposlene, javnost in delničarje. Po mojem mnenju je zelo pomembno, da banka razkriva odnos do svojih zaposlenih in vključuje njihove potrebe, saj s tem zaposleni pridobijo informacije o varnost delovnih mest in kakšne načrte ima banka z njimi.

2.6 Razkritje kazalcev vpliva produktov in storitev

Tabela 8: Razkritje kazalcev vpliva produktov in storitev pri NLB Skupini in Santanderju

KAZALCI VPLIVA PRODUKTOV IN STORITEV	NLB	Santander
FS1 Politike s specifičnimi okoljskimi in socialnimi komponentami, uporabljene pri poslovanju. Ta kazalec zagotavlja pregled nad tem, kako poročevalsko podjetje obravnava okoljska in socialna merila pri oblikovanju in ponudbi osnovnih produktov in storitev (npr. pri projektih financ, posojilih, hipotekah, vzajemnih skladih itd.).	○	●
FS2 Postopki za ocenjevanje in preverjanje okoljskih in socialnih tveganj pri poslovanju. Ta kazalec pojasnjuje postopke, ki jih podjetje uporablja za oceno okoljskih in socialnih učinkov svojih produktov in storitev in kako to vpliva na odločitve o sprejetju posla.	○	●
FS3 Procesi za spremljanje vključenosti strank in skladnosti z okoljskimi in socialnimi zahtevami, ki so vključene v pogodbe/posle. Številne institucije si prizadevajo nadzorovati okoljske in socialne vplive svojih strank in poslovnih partnerjev z oblikovanjem posebnih standardov v sporazumih, kot pogoj za zagotovitev kapitala.	○	●
FS4 Procesi za izboljšanje sposobnosti zaposlenih pri izvajanju okoljskih in socialnih politik in postopkov. Kazalec omogoča oceno stopnje, do katere je poročevalsko podjetje zagotovilo potrebne pristojnosti, katere so učinkovite za reševanje okoljskih in socialnih tveganj in priložnosti.	○	●

»se nadaljuje«

»nadaljevanje«

KAZALCI VPLIVA PRODUKTOV IN STORITEV	NLB	Santander
FS5 Interakcije s strankami/investitorji/poslovnimi partnerji v zvezi z okoljskimi in socialnimi tveganji in priložnostmi. Kazalec opisuje ukrepe, ki jih je sprejelo poročevalsko podjetje, da z njimi vpliva na obnašanje strank, investitorjev in poslovnih partnerjev. Posredni učinki ukrepov strank so lahko pomembnejši od neposrednih učinkov finančne institucije, zato je interakcija ena od ključnih možnosti za upravljanje teh učinkov. To velja tako za investicijski portfelj kot za finančni portfelj.	○	●
FS6 Odstotek portfelja ² , razdeljen po regijah, velikosti (npr. mikro/MSP/velik) in po sektorjih. Vsebinski podatki o portfelju podjetja in bazi kupcev, ki služijo kot izhodišče za nadaljnje postopke sodelovanja z deležniki.	●	●
FS7 Denarna vrednost proizvodov in storitev ³ , zasnovanih za zagotavljanje posebnih socialnih koristi za vsako poslovno področje, razčlenjena po namenu. Ta kazalec prikazuje stopnjo, do katere finančne institucije skušajo graditi socialni kapital za reševanje široko zastavljenih potreb. Izgradnja socialnega kapitala ima več razsežnosti. Na splošni ravni se lahko nanaša na zadovoljevanje potreb vseh članov družbe, kot so izobraževanje, dostopnost stanovanj itd. Na bolj specifični ravni se lahko osredotoča na vloge finančnih institucij pri pomoči za podpiranje razvojnih možnosti za prikrajšane skupine in povečanje njihove gospodarske zmogljivosti.	●	●
FS8 Denarna vrednost proizvodov in storitev ⁴ , zasnovanih za zagotavljanje posebnih okoljskih koristi za vsako poslovno področje, razčlenjena po namenu. Kazalec ocenjuje relativno velikost izdelkov in storitev, ki so okoljsko osredotočeni v vseh izdelkih in storitvah podjetja.	●	●
FS9 Pokritost in pogostost revizij za ocenjevanje izvajanja okoljskih in socialnih politik in postopki za oceno tveganj.	○	○
FS10 Odstotek in število podjetij, vključenih v portfelj institucije, s katerimi je poročevalsko podjetje sodelovala pri okoljskih ali socialnih vprašanjih.	●	●
FS11 Odstotek sredstev, ki so predmet pozitivnega in negativnega okoljskega ali socialnega pregleda (<i>ang. screening</i>). Ta kazalec določa obseg okoljskega in socialnega pregleda skupnih sredstev/sredstev v upravljanju.	●	●
FS12 Volilna politika, ki se uporablja pri okoljskih in socialnih vprašanjih pri delnicah, za katere ima banka pravico do glasovanja ali svetuje glede glasovanja. Ta kazalec prikazuje, kako poročevalsko podjetje uporablja glasovalne pravice pri okoljskih in socialnih vprašanjih.	○	●

Vir: GRI, Sustainability Reporting Guidelines & FSSS, 2008; NLB d.d., Letno poročilo 2009; Santander, Sustainability Report 2009.

Iz Tabele 8 lahko razberemo, da obe banki bolj slabo razkrivata podatke s tega področja. Razlog je lahko predvsem v tem, da so ti kazalci res namenjeni le podjetjem v finančnem sektorju in se jim je potrebno posebej posvetiti in jih vključiti v poročilo. NLB Skupina skoraj nič ne razkriva s tega področja, saj ne poroča po G3 smernicah. Drug razlog za pomanjkanje teh kazalcev pri NLB Skupini pa je, da je na tem področju pomembno, kako so upoštevana okoljska in socialna merila pri oblikovanju produktov in storitev in kakšna je okoljska in socialna politika, katero pa NLB Skupini še nima oblikovano. Vseeno pa NLB Skupina razkriva, da poslovanje s strankami temelji na medsebojnem poznavanju, zaupanju in sodelovanju in da se z raznovrstnostjo

² Portfelj se nanaša na skupno vrednost proizvodov in storitev na določenem področju poslovanja.

³ Taki proizvodi in storitve so lahko nakazila, proizvodi za študente, proizvodi, ki podpirajo cenovno dostopna stanovanja, mikro finance, mikro zavarovanja ...

⁴ Proizvodi in storitve, ki so načrtovani, da zagotavljajo obnovljive vire energije, povečujejo biotsko raznovrstnost, izboljšujejo energetske učinkovitost, se ukvarjajo s pomanjkanjem vode ...

produktov in storitev ter bančnih poti da dodatno dvigniti nivo odnosov s strankami. Santander v svoje poslovanje vključuje socialne in okoljske politike, katere vsebujejo načela, ki urejajo upravljanja družbene odgovornosti banke, zlasti v zvezi s financiranjem projektov.

SKLEP

Družbena odgovornost v bankah postaja vse pomembnejša, predvsem zaradi dogodkov in škandalov, ki so se pojavili v svetu. Predvsem je v zadnjem obdobju v ospredju finančni kriza, ki je zajela cel svet in pri kateri imajo ključno vlogo tudi banke, saj so dajale kredite napačnim podjetjem in kupovale pretvegane izvedene inštrumente. Vrstili so se stečajni številnih bank. Zaradi vsega tega družba vse bolj zahteva od bank družbeno odgovorno ravnanje oziroma da vlagajo sredstva in dajejo kredite le tistim podjetjem, ki delujejo družbeno in poslovno odgovorno, in tudi banke same se zavedajo, da bodo le tako lahko delovale dobro na dolgi rok.

Iz analize izhaja, da je tuja banka pripravila zelo izčrpno poročilo o družbeni odgovornosti in da je pri tem uporabila mednarodne smernice poročanja oz. je razkrila skoraj vse kazalce po standardih GRI. Vendar pa se moram kljub temu vprašati, če je vse to, o čemer poroča, tudi resničen odsev dejanskega družbeno odgovornega ravnanja, saj bi banka lahko to poročilo uporabljala kot sredstvo za povečevanja ugleda v družbi. Poročanje o družbeno odgovornem ravnanju je prostovoljno, zato banke velikokrat poročajo le o svojem pozitivnem prispevku in prekrivajo negativne učinke svojega delovanja oz. poročajo tako, da imajo od tega čim večjo in dolgotrajno korist. Prav tako lahko poročajo o tistih vlaganjih in dejanjih, za katera menijo, da bi jih okolica morala razumeti kot družbeno odgovorno ravnanje. S tem namreč želijo izboljšati svoj ugled v družbi in preusmeriti pozornost javnosti od problemov. Pojavlja se tudi problem, da banke delujejo bolj družbeno odgovorno, kot o tem poročajo, saj se bojijo, da če bodo o vsem poročale, bodo nastali veliki stroški poročanja, kar bo zmanjšalo njihovo konkurenčno prednost.

Na podlagi primerjave tuje velike mednarodne banke z največjo domačo banko ugotavljam, da domača banka še zaostaja pri poročanju o družbeni odgovornosti oziroma, da je poročanje skromno, saj nameni le manjši del letnega poročila družbeni odgovornosti in poroča predvsem o tem, kar je zakonsko zahtevano. Domača banka daje večjo prednost prikazovanju, kako zmanjšujejo tveganja, kako povečujejo prihodek, kako ustvarjajo večjo vrednost banke na trgu, kako zmanjšujejo stroške itd. Po mojem mnenju se bo morala domača banka bolj posvetiti družbeni odgovornosti, saj družba od nje zahteva vse bolj odgovorno in donosno delovanje in da o tem tudi poroča. Banka je del širšega družbenega sistema in bo morala začeti vpeljevati družbeno odgovornost v svojo vizijo, strategijo in poslanstvo. Priporočljivo bi bilo, da začne domača banka smiselno pripravljati poročila po standardih GRI in da poroča o okoljskem, družbenem in ekonomskem vplivu in da se s časoma uvedejo tudi zakonske zahteve za poročanje o družbeni odgovornosti. Tako bi postala bolj mednarodno primerljiva z drugimi bankami in vse interesne skupine bi lahko videle, kako jih banka vključuje v svoje poslovanje.

LITERATURA IN VIRI

1. AccountAbility. (b.l.). AA1000. Najdeno 18. junija 2010 na spletnem naslovu <http://www.accountability.org/default.aspx?id=42>
2. Agence Française de Développement. (2009, september). Partnerships to strengthen Corporate Social and environmental Responsibility. Najdeno 28. maja 2010 na spletnem naslovu http://www.afd.fr/jahia/webdav/site/afd/users/administrateur/public/plaquettes/AFD-et-le-RSE_GB.pdf
3. Arsovska, M. (2010). *Analiza in razvoj priporočil o poročanju o družbeni odgovornosti podjetja Si.Mobil d.d.* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
4. Caux Round Table. (2002). AccountAbility 1000. Najdeno 18. junija 2010 na spletnem naslovu <http://www.cauxroundtable.org/index.cfm?&menuid=94#20>
5. *Dow Jones Sustainability Indexes*. Najdeno 18. junija 2010 na spletnem naslovu http://www.sustainability-indexes.com/djsi_protected/Review2009/SectorOverviews_09/DJSI_BNK_10.pdf
6. Drevenšek, M. (2005). Družbena odgovornost: Kaj, zakaj, kako? *Zbornik referatov. Družbena odgovornost danes, jutri, ...?* (str. 4-11). Velenje: Društvo za kakovost in ravnanje z okoljem Velenje; GZS-Savinjsko-šaleška območna zbornica.
7. *Equator Principles*. Najdeno 6. avgusta 2010 na spletnem naslovu <http://www.equator-principles.com/principles.shtml>.
8. European Banking Federation. (2008, junij). Corporate social responsibility. Najdeno 27. maja 2010 na spletnem naslovu <http://bank-axess.com/PageFiles/10249/CSR-sizereduced.pdf>
9. Global Reporting Initiative. (2008). *Sustainability Reporting Guidelines & Financial services sector supplement*. Najdeno 27. maja 2010 na spletnem naslovu <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/SectorSupplements/FinancialServices/>
10. Global Reporting Initiative. Najdeno 27. maja 2010 na spletnem naslovu <http://www.globalreporting.org/AboutGRI/WhatIsGRI/>
11. Hazl, V. (2009). Orodja družbene odgovornosti. *Kapital*, (462), 32.
12. International Organization for Standardization (b.l.). ISO 26000 - Smernice o družbeni odgovornosti. Najdeno 18. junija 2010 na spletnem naslovu http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-8929321/8929339/8929348/3935837/8471348/8471349/Pr%C3%A4sentation_ISO_26000_200908.pdf?nodeid=8493260&vernum=-2
13. Jeucken, M. (2004). *Sustainability in Finance: Banking on the Planet*. Amsterdam: Eburon.
14. Joldes, C., Belu, M. & Iamandi, I.E. (2008). Corporate Social Responsibility in the Romanian Banking Sector. *The Annals of the University of Oradea, Economic Sciences Series*, 2(17), 668-673.
15. NLB d.d. (2010). Letno poročilo 2009 podjetja NLB d.d. Ljubljana: NLB d.d.
16. Prohaska, Z. (2004). *Finančni trgi*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
17. Rhetoric and Realities in CSR (2006, 30. november). *CSR in the European Banking Sector: Evidence from a Sector Survey*. Darmstadt: Rhetoric and Realities.
18. Santander. (2010). Sustainability Report 2009. Madrid: Santander.

19. Slapničar, S. (2004). Poročanje o družbeni odgovornosti. J. Prašnikar (ur.), *Razvojnoraziskovalna dejavnost ter inovacije, konkurenčnost in družbena odgovornost podjetij* (519-537). Ljubljana: Časnik Finance.
20. Slapničar, S. (2005). Kako poročati o družbeni odgovornosti. *Manager*, (1), 44.
21. Slapničar, S. (2007). Ali več družbene odgovornosti pomeni dobro novico za lastnike. *Finance*, (213), 18.
22. Vežjak, B. (1998). Poslovno poročilo in prostovoljna razkritja v poročilu. *Svetovalec iz Gospodarskega vestnika*, (10), 70.
23. Vozel, M. (2005). V Sloveniji je SA 8000 prvi osvojil Meblo Jogi. *Finance*, (234), 26.
24. Zakon o bančništvu. *Uradni list RS* št. 131/2006-ZBan-1, 1/2008, 109/2008, 19/2009 in 98/2009.