

STRATEGIJA LONa

2019-2022

Verjamemo, da s prenovljeno strategijo, ki je pred vami, v LONu obračamo nov list.

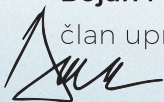
Z zelo jasno vizijo, neutrudnim izpolnjevanjem strateških ciljev in s postavitvijo stranke v center, se bomo lahko zelo kvalitetno soočali z izzivi, ki prihajajo.

Z upoštevanjem LONovih vrednot, najvišjih standardov poslovne etike in zadovoljstva, osebne rasti zaposlenih in širše družbene odgovornosti v okoljih našega poslovanja, bomo zagotavljali primeren dolgoročen ekonomski donos vsem deležnikom.

LON. Lahko.

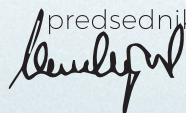
Bojan Mandič

član uprave



dr. Jaka Vadnjal

predsednik uprave



Življenje je že preveč zapleteno, da bi ga zapletali še s kompliciranim bančnim poslovanjem. Zato v LONU verjamemo v enostavno, razumljivo in prijazno bančništvo. Takšno, ki ljudem ne prihrani le denarja, ampak tudi dragoceni čas in energijo za vse, kar jim je v življenju najbolj dragoceno. Zato razvijamo storitve, ki ljudem pomagajo do enostavnejših bančnih rešitev in usposabljammo verodostojne strokovnjake, ki komitentom poenostavljajo vsakdanje bančne obveznosti. Resnično cenjeni smo lahko samo, če naši komitenti na vseh točkah stika z nami občutijo, da je v LONU vse bolj lahko kot drugje. Da se pri nas »da«, da se lahko ustaviš po nasvet, da so pogoji lahko razumljivi, storitve lahke za uporabo, prijazni referenti pa pripravljeni pomagati in olajšati vsakdan.



LON
lahko!

Ključna poslovna aktivnost bo



razvoj inovativnih bančnih proizvodov, ki bodo na voljo prek tradicionalnih in v prihodnje vse bolj prek digitalnih kanalov.

Poseben poudarek bo na povečevanju neobrestnih prihodkov, ki jih LON namerava doseči:

- z razvojem novih storitev,
- z razvojem novih tehnologij,
- s postopno preusmeritvijo v segmente strank z višjo neto vrednostjo.

Pri tem računamo tudi na sodelovanje verjetnega strateškega investitorja. Tako napovedujemo, da bomo v načrtovanem obdobju namenili 70 % osredotočenosti na generično rast našega poslovanja, 10 do 15 % v diverzifikacijo in 10 do 15 % v nove projekte s strateškim partnerjem.

Z vidika notranjih procesov bodo ključni razvoj tehnoloških rešitev z informacijsko podporo, stalne izboljšave poslovnih procesov ter razvoj človeških virov.

Vznemirljiv kot začetek novega posla.

PODJETNIŠKI PAKET

LON. Lahko.



Naša vizija je razviti se v najbolj zaželeno bančno inštitucijo v Sloveniji.

To bomo dosegli:



z visokimi standardi poslovanja



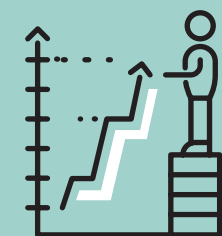
**z učinkovitim operativnim in
korporativnim upravljanjem**



**z uporabo sodobnih bančnih
tehnologij in tržnih kanalov**



**s kakovostnimi naložbami in s sprejemljivo
izpostavljenostjo tveganjem**



**s pravočasnim zaznavanjem in prilagajanjem
spremembam ter prepoznavanjem in
izkoriščanjem poslovnih priložnosti**

Naše poslanstvo je zadovoljstvo naših strank, kar pomeni zagotavljanje hitrih in učinkovitih bančnih storitev.

Pomeni izpolnjevanje želja strank ter njihovih sanj in vizij za prihodnost. Še več, pomeni dobrodoščico našim strankam, to je prebivalcem in malim podjetnikom, da postajajo del naše skupnosti in bodo svojim družinskim članom, prijateljem, sodelavcem in poslovnim partnerjem z navdušenjem pripovedovali o naših odličnih bančnih storitvah z **Ljubeznivo Osebno Noto**.



Največji izziv bo ugotoviti, kako dobri lahko postanemo.

LON bo razvijal kulturo kot sistem vrednot, ki specifično ohranjajo vedenje posameznikov, njihov odnos do dela, medsebojne odnose, oblike vodenja in komuniciranja, organizacijo podjetja, odnose s poslovnimi partnerji in s konkurenco ter razmerja med notranjimi in zunanjimi dejavnostmi LONa.

LONov cilj je, da bo organizacijska kultura postala zbir deljenih verovanj, vrednot, običajev in zgodb, ki ustvarjajo skupno identiteto in krepijo občutek pripadnosti med zaposlenimi v LONU.



LONove vrednote

Spoštovanje

Z vsemi našimi deležniki ravnamo, kot želimo, da bi drugi ravnali z nami. Imamo ničelno toleranco do žaljivega in nespoštljivega vedenja. Brezobzirnost, nepopustljivost in aroganca ne sodijo k nam.

Integriteta

Z obstoječimi in bodočimi strankami delamo odprto, pošteno in odkritosrčno. Ko nekaj obljubimo, to izpolnimo. Ko rečemo, da nečesa ne zmoremo ali nočemo narediti, ne bomo!

Komuniciranje

Naša obveznost je komuniciranje. Vzamemo si čas za pogovor in predvsem za poslušanje. Verjamemo, da se informacije morajo premikati in da informacije premikajo ljudi.

Odličnost

Nikoli nismo zadovoljni z manj, kot je najboljšo v vsem, kar počnemo. Največji izziv bo ugotoviti, kako dobri lahko zares šele postanemo.

16 %

načrtovana rast

Vrednost bilančne vsote bo konec leta 2019 znašala 308 milijonov EUR, kar je 16 % letna rast. Konec leta 2022 bo bilančna vsota znašala 440 mio EUR. Od 2020 bo LON investitorjem že zagotavljal ustrezen donos.

V smislu sistematičnega dela na dolgoročnem razvoju bomo poseben poudarek dali povezanim področjem trženja. Temu bo podrejena organizacija, ki bo sledila potrebam po funkcionalnosti in konceptom vedno učeče se organizacije.



Razvoj novih produktov in storitev

Poseben poudarek bomo dali razvoju novih produktov in storitev, kar lahko dosežemo le z uravnoteženim razvojem, podporo tehnološke infrastrukture in ljudmi, ki LON ustvarjajo.

Ocenjujemo, da bo v prihodnosti vse pomembnejša konkurenčna prednost hitra odobritev kredita, pri čemer se bo za ta namen spremenil postopek ocene tveganj, tudi z izkoriščanjem zahtev PSD2 direktive in sodelovanjem s tretjimi ponudniki oziroma bo tudi LON začel delovati kot tretji ponudnik določenih storitev (npr. preverjanje kreditne sposobnosti).

Razvoj poslovne mreže in LON točka

Poslovne enote spreminjamo v svetovalne centre z visoko dodano vrednostjo, kjer lahko stranke urejajo zahtevnejše in bolj zapletene storitve ter izkoristijo osebno svetovanje. Poslovna mreža po Sloveniji se bo v prihodnje širila. Do 2022 bo v mreži 6 področnih centrov (velike PE), 8 poslovalnic (male PE, podrejene področnemu centru) in 8 predstavništev (enoosebne brezgotovinske enote, podrejene v celoti lokalnemu področnemu centru).

Razvijamo koncept novih LON točk z enim mobilnim bančnikom, ki bodo prisotne izven glavnih mest regij in bodo pokrivala industrijske cone ter večja spalna naselja. V LON točkah bo možno opraviti vse negotovinske bančne posle, skleniti kredit, odpreti račun itd. Na bankomatu, ki bo ob LON točki, se bodo lahko opravljali gotovinski posli (pologi, dvigi, plačilo položnic).



Poudarek na osebnem stiku s stranko

Pridobivanje ciljnih podjetij bo v največji meri potekalo osebno, prek obiskov poslovnih skrbnikov in mobilnih bančnikov. Ob usklajenem sodelovanju marketinga in prodaje se bomo posluževali »account based marketinga« oziroma ciljno usmerjenega marketinga, ki natančno identificira ključne stranke podjetja in nanje fokusira svoje resurse.

**Zanesljiva kot tvoj
najljubši mehanik.**

POSLOVNA MOBILNA BANKA mLON

LON. Lahko.



Ne iščite strank za svoje produkte, ampak najдите produkte za svoje stranke.

Seth Godin

Vemo, kaj dejansko naša idealna stranka želi, zato lahko razvijemo nekaj, kar bo v resnici uporabljala in za to plačala.

Osnovni cilj prodaje je rast portfelja komitentov LONa (po številu, po kakovosti).

Ključne stranke LONa so:



mikro in mala podjetja



zasebniki



fizične osebe

Ključne stranke bomo dosegli s sistematično, nadzorovano, poenoteno in kontinuirano prodajo (telefonsko, osebno, elektronsko, prek družabnih in poslovnih omrežij); v ta namen bo LON operativno usposobil poslovne enote za izvajanje ter vzpostavil nadzor nad izvajanjem preko rednega poročanja.

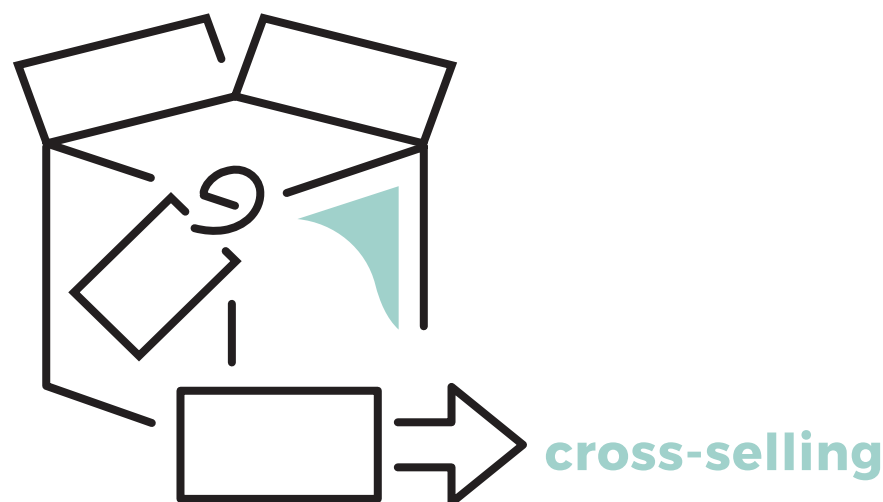
S pravimi vsebinami bomo privabili prave posameznike, jih pretvorili v lead-e (prodajne kontakte), jim prodali določeno storitev in jih s tem spremenili v komitente. S pomočjo javno dostopnih baz (GVIN, BISNODE) bodo strokovne službe redno identificirale ciljne pravne osebe in pripravile vsebino, katere bo poslovna mreža prioritarno komercialno obdelovala.

Dobro poznajte svoje stranke. Tako dobro, da jim ponudite kar potrebujejo, še preden se same zavedo tega.

Steve Jobs

Ohranjanje obstoječih strank

- Obstoječi portfelj strank se bo redno pregledoval, analiziral, upravljal. V njem se bodo iskale **nove priložnosti za dodatno prodajo storitev**.
- Največje in najstarejše enote (bodoči regijski centri) imajo **največ priložnosti v obstoječi bazi komitentov**, ki je trenutno izkoriščena le 10 do 20%, glede prodaje spremljevalnih storitev LONa, zlasti storitev na področju plačilnega prometa in transakcij.
- **Cross-selling**.



(povečanje vrednosti naročila s tem, da stranka namesto enega izdelka kupi več izdelkov, ki so si sorodni ali se med seboj dopolnjujejo)

Smisel prodaje je v pogovarjanju z ljudmi in pomoč pri izboljšanju njihovega podjetja ali življenja. Če tako pogledaš, je prodaja občudovanja vredno početje.

Lori Richardson

Do leta 2022 bomo povečali število računov za 3.500 poslovnih in 4.000 osebnih računov.

LON bo pridobival nove stranke in ohranjal obstoječe v segmentih, ki jih naštevamo v nadaljevanju po vrsti, glede na intenzivnost naše osredotočenosti v prodaji:

1. mikro podjetja in zasebniki

Povprečno število zaposlenih je deset. Prihodki od prodaje ne presegajo 700.000 EUR ter vrednost aktive ne presega 350.000 EUR. V poslovanju in lastništvu podjetja so zelo prisotne družinske vezi (družinska podjetja).

2. mala podjetja

Povprečno število zaposlenih v poslovnem letu ne presega 30 ljudi. Prihodki od prodaje ne presegajo 2.500.000 EUR ter vrednost aktive ne presega 1.000.000 EUR. Podjetje je vsaj deloma profesionalno, kar utemeljimo predvsem z nivojem srednjega managementa z opolnomočenjem odločanja.

3. fizične osebe

Fizične osebe optimizirajo osebne finance s standardiziranimi individualnimi produkti in so povezane s podjetji iz prve in druge točke (lastniki, družinski člani, zaposleni, kooperanti, zastopniki).

4. etažni lastniki

Fizične osebe, ki jim bomo začeli usmerjeno ponujati druge produkte LONa.

5. tujci

V povezavi z morebitnim strateškim partnerjem, ki je že v 2018 najavil interes za prevzem LONa, bomo opravljali bančne storitve tudi za stranke tega partnerja v njegovi glavni dejavnosti urejanja dovoljenj za bivanje in izredno naturalizacijo državljanov izven Evropske skupnosti.

Enostavnejši kot učenje novih orodij.

PROTURBO KREDIT ZA PODJETNIKE

LON. Lahko.



Razvoj odnosa s strankami



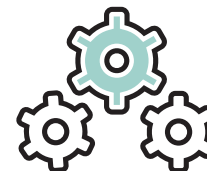
Odličnost storitve bomo dosegli s profesionalnim odnosom do ciljnih posameznikov in skupin, kar temelji na znanju, zaupanju, diskretnosti, poslovni etičnosti, hitrosti, varnosti, urejenosti, kompetentnosti in lojalnosti.



Uspešen razvoj odnosa s ciljnimi posamezniki ali skupinami bomo dosegli z visoko usposobljenimi, informiranimi, motiviranimi, inovativnimi in kreativnimi zaposlenimi.



Vodstvo in zaposleni bomo verjeli v **dolgoročno zadovoljstvo** delničarjev, poslovnih partnerjev, vlagateljev in komitentov.



Vpeljali bomo **avtomatiziran sistem za upravljanje odnosov s strankami**, katerega namen bo povečati število strank, doseči visoko raven ponovnih nakupov, obdržati najdonosnejše stranke, graditi zvestobo strank ter s strankami ustvariti trajne odnose.



Upoštevali bomo navade in potrebe ciljnih posameznikov in skupin, ki so odvisne od konkurence in gibanja trendov v svetu.



Uporabljali bomo sodobne komunikacijske poti (osebni stiki, avtomatizacija procesov, telefonsko in prek elektronske pošte, družabna omrežja).

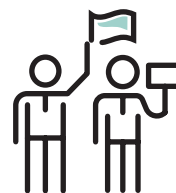
LON bo sledil politiki visoke specializacije v manjše število produktov, ki jih štejemo med tradicionalne bančne produkte.

Prihodnost vidimo v ustreznem spletu določenega števila produktov, ki bodo procesno poenostavljeni, avtomatizirani in digitalizirani, in bodo pokrili nišne tržne priložnosti s primerno dodano vrednostjo.

LON svojo strateško usmeritev pri naložbeni politiki vidi na področjih:

- **mikro potrošniškega kreditiranja**, kjer ima razvit strogo namenski produkt LON kredit, ki se večinoma izvaja preko kreditnih posrednikov in strogo nenamenski produkt v obliki Turbo kredita, ki se izvaja v poslovni mreži;
- **razvoja novih v čim večji meri avtomatiziranih kreditnih produktov**, ki se izvajajo po novih e – prodajnih kanalih;
- **kreditiranja etažnih lastnikov večlastniških objektov** kot klasično investicijsko kreditiranje rezervnih skladov in z odkupom terjatev do rezervnih skladov;
- **kreditiranja zasebnikov, podjetnikov, SME segmenta pravnih oseb**, kjer so krediti večinoma manjših vrednosti, zastave s stanovanjsko nepremičnino in prenosom večjega dela poslovne in zasebne dejavnosti na LON;
- **faktoringa**, kjer je dolžnik državna institucija oziroma visoko bonitetna pravna oseba.

Med ključnimi kratkoročnimi aktivnostmi izpostavljam:



razvoj človeških virov



izboljšanje procesov



marketing in prodajo

Sproščen kot ležanje na travniku.

DRUŽINSKI PAKET

LON. Lahko.



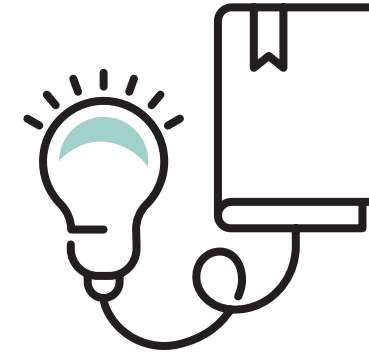
Grajenje in razvijanje sposobnosti svojih zaposlenih prinaša boljše stranke.

Ron Kaufman

Začeli smo **celovito prenovo notranje organizacije**, sistematizacijo delovnih mest in plačnega modela v skladu s sodobnimi kadrovskimi trendi.

S sistemizacijo delovnih mest bo določena jasna delitev dela, oblikovana bodo jasna pričakovanja in zahteve glede na delovno mesto, kar bo omogočalo zaposlenim ustrezen pregled zadolžitev.

V LONU si prizadevamo imeti primerno izobražen kader, ki bo prispeval k izboljšanju poslovnih rezultatov in uspeha organizacije. Izobraževanje zaposlenih, kot rezultat razvojnih pogovorov, bo potekalo načrtovano, sistematično in ciljno usmerjeno.



Program uvajanja zaposlenih

Program se bo izvajal pri uvajanju novih zaposlenih delavcev ter obstoječih delavcev, ki so dalj časa odsotni z delovnega mesta. Kot daljšo odsotnost štejemo daljše bolniške odsotnosti, porodniški dopust ali premestitve na drugo delovno mesto, saj se zavedamo, da so usposobljeni delavci eden od osnovnih pogojev za doseganje ciljev organizacije.

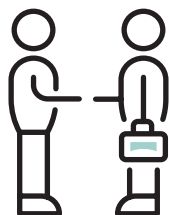
Program za pripravnike in zaposlovanje mladih

V okviru zaposlovanja mladih se bomo povezali s srednjimi šolami in fakultetami in dijakom ter študentom omogočili opravljanje praktičnega pouka in obvezne strokovne prakse. Poleg tega bomo pripravili program za pripravnike in ponudili možnost zaposlitve mladim, ki imajo potencial in jim na ta način ponudili možnost za razvoj potrebnih znanj in veščin za uspešno delo in kariero v naši organizaciji.

Za LON so pomembni naslednji ključni viri:



visoko usposobljeni in motivirani zaposleni v optimalni organizacijski strukturi



vzdržna dolgoročna (regionalna) pokritost z infrastrukturo poslovnih enot in poslovalnic ter elektronskih prodajnih kanalov



dolgoročno zagotavljanje sodobne IT strojne in programske opreme

Sodelovanje je začetek, vztrajanje je napredek, skupno delo pa je uspeh.

Henry Ford

Ključno vlogo pri doseganju strateških ciljev so človeški viri, zato je njihov razvoj osrednji faktor nadaljnega razvoja oziroma obstoja organizacije.

Ta brošura je povzetek obširnejšega strateškega dokumenta Strategija LONa, ki so jo skupaj spisali (po abecednem vrstnem redu): Petra Ambrožič, Edita Blažič, Eva Bogataj Zelič, Matej Drašček, Jure Eržen, Bojan Mandič, Miro Perko Radulovič, Jože Rozina, Nataša Rozman in Jaka Vadnjal.

Brošuro je oblikovala Služba marketinga in komuniciranja.

Kranj, avgust 2019

LON d. d.

2019