

samo za internu upotrebu



**Kodeks**  
**Ponašanja u NLB Grupi**  
**1. izdanje, jul 2017**

## Sadržaj

I.	Uvod i cilj	3
II.	Korišćenje Kodeksa ponašanja	4
III.	Naše vrijednosti	5
IV.	Osnovna načela i pravila željenog ponašanja	6
	1 DJELUJEMO ETIČNO	7
	2 POŠTUJEMO SARADNIKE I ODRŽAVAMO PRIJATNO RADNO OKRUŽENJE	10
	3 POŠTUJEMO NAŠE KLIJENTE	13
	4 IZBJEGAVAMO SUKOB INTERESA	16
	5 SPREČAVAMO NEPRIHVATLJIVE PRAKSE	19
	6 PRIDRŽAVAMO SE ZAKONSKE REGULATIVE I DRUGIH VAŽEĆIH PROPISA	23
	7 OPREZNO I ETIČNO RASPOLAGANJE IMOVINOM	27
	8 DRUŠTVENO SMO ODGOVORNI	29
V.	Donosimo prave odluke	32
VI.	Kodeks i lokalna i međunarodna zakonska regulativa	34
VII.	Prelazne i završne odredbe	34
VIII.	Referentni dokumenti	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IX.	Izjava staratelja internog akta o usklađenosti i potvrđivanju	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## Hronologija izmjena

Izdaja	Datum	Opis
1.	05.7.2017	00-466-1/17 Usvajanje novog Kodeksa ponašanja NLB Grupe koji zamjenjuje Kodeks korporativne skladnosti NLB d.d., 1. Izdaja, april 2014, Kodeks etičnoga ravnanja Nove Ljubljanske banke d.d., 3. Izdaja, september 2009, Kodeks etičnoga ravnanja delavcev NLB Skupine, 1. Izdaja, december 2008. , Kodeks etičkog ponašanja NLB Razvojne Banke, broj UB-174-2/06 od 01.11.2006. godine i Kodeks korporativne usklađenosti, broj 00-576/15 od 09.09.2015. godine.

# I. Uvod i cilj

## Misija NLB Grupe

Zalažemo se za kulturu odgovornosti, djelujemo u skladu sa zakonskim propisima i pravilima struke, po principima izvrsnosti i integriteta, te njegujemo skladnu („lean“) organizaciju NLB Grupe.

Povjerenje koje uživamo među klijentima, saradnicima, vlasnicima i u društvu u kojem djelujemo, nameće nam veliku odgovornost. To povjerenje opravdavamo radeći sa akterima na pozitivnim promjenama, obostranoj koristi i rastu.

Ugrađujući naše vrijednosti u sve što radimo, mi doprinosimo pozitivnom razvoju našeg okruženja.

## Svrha Kodeksa

Kodeks ponašanja NLB Grupe predstavlja pravila koja svaki zaposleni u NLB Grupi mora razumjeti i kojih se mora pridržavati. To je jedini način za nas u NLB Grupi da živimo vrijednosti i djelujemo u skladu sa etičkim standardima.

Kodeks sumira vrijednosti i postavlja osnovna načela ponašanja na kojima se bazira poslovanje i djelovanje NLB Grupe. S tim u vezi, Kodeks daje smjernice za svakodnevno djelovanje i pomaže nam da razumijemo šta se u NLB Grupi očekuje od svakog zaposlenog i ostalih aktera. Na taj način se određuje šta je ključno za ispunjenje dugoročne strategije NLB Grupe i njenog odgovornog ponašanja kojim moramo sačuvati povjerenje naših klijenata, zaposlenih, dioničara i šireg društvenog okruženja u kome NLB Grupa posluje.

Kodeks jasno definiše očekivanja od svakog zaposlenog u NLB Grupi i propisuje standarde koji se trebaju primjenjivati u odnosu prema drugim akterima, kao i uputstva i smjernice za svakodnevni rad i poslovanje NLB Grupe.

NLB Grupa posluje u različitim etničkim i kulturnim sredinama iz kojih potiču zaposleni u pojedinim članicama NLB Grupe. U duhu kulturnih razlika u zemljama u kojima NLB Grupa posluje, težimo saradnji i razmjeni različitih mišljenja i iskustava. Ovim Kodeksom izražavamo vrijednosti i načela željenog ponašanja u duhu kulturnih i drugih razlika u zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

Kodeks ponašanja NLB Grupe:

- predstavlja vrijednosti i osnovna načela ponašanja,
- postavlja pravila koja svaki zaposleni u NLB Grupi mora da razumije i poštuje,
- definiše očekivanja od svakog zaposlenog u NLB Grupi i odražava standarde koje očekujemo u našem odnosu prema ostalim akterima.

Kodeks je praktičan kako bi nam pomogao u svakodnevnom radu. Posebno poglavlje posvećeno je liderima i rukovodstvu na svim nivoima organizacije, koji imaju posebnu odgovornost da primjenjuju Kodeks u praksi unutar NLB Grupe.

NLB Grupa prati svoju strategiju razvoja i razvija svoje kodekse koji uređuju standarde poželjnog ponašanja u NLB Grupi u skladu sa svojim smjernicama i idući u korak sa razvojem. Ovaj Kodeks zamjenjuje sve prethodno primjenjivane kodekse, koji na nivou NLB d.d. i NLB Grupe regulišu etičko ponašanje i korporativnu usklađenost: Kodeks korporativne skladnosti NLB d.d., Kodeks etičnoga ravnjanja delavcev v Novi Ljubljanski banki d.d. in Kodeks etičnoga ravnjanja delavcev NLB Skupine.

## II. Korišćenje Kodeksa ponašanja

### Zaposleni

Poslovanje, koje je usklađeno sa ovim Kodeksom, je garancija za jačanje povjerenja u NLB Grupu i ključ njenog ugleda i dugoročnog uspješnog poslovanja. Svi zaposleni u NLB Grupi moraju razumjeti i poštovati vrijednosti, principe i pravila sadržana u ovom Kodeksu ponašanja.

Kao zaposleni NLB Grupe odgovorni smo za ugled svake članice NLB Grupe i svi se moramo upoznati sa ovim Kodeksom i poštovati ga u svakodnevnoj praksi. Kodeks je praktičan kako bi nam pomogao u svakodnevnom radu.

Ponašanje u skladu sa pravilima Kodeksa ponašanja NLB Grupe može doprinijeti još uspješnijem razvoju cijele NLB Grupe i svih nas, zaposlenih. Svako od nas treba da se pridržava ovog Kodeksa i treba da podstakne ostale zaposlene i poslovne partnere da učine isto.

### Upravljanje

Kodeks se u cjelosti primjenjuje i članove organa upravljanja članica NLB Grupe. U tom smislu, pojam zaposleni se odnosi i na sve rukovodioce u okviru NLB Grupe.

Rukovodioci na različitim nivoima u NLB Grupi, uključujući i članove organa upravljanja (članovi uprave, nadzornog odbora, izvršni direktori, članovi odbora) imaju posebnu odgovornost:

- da razmatraju Kodeks sa članovima svoga tima i brinu se da ga svi razumiju, te na taj način promoviraju etičku kulturu u NLB Grupi,
- da osiguraju da se naše vrijednosti, osnovna načela i pravila ponašanja primjenjuju i poštuju;
- da podstiču otvoren, pošten i iskren odnos među zaposlenima, bez straha i osvete;
- da podstiču otvoren dijalog o svim pitanjima obuhvaćenim ovim Kodeksom;
- da svojim ponašanjem i postupanjem daju primjer koji objedinjuje vrijednosti i zadovoljava osnovna načela NLB Grupe;
- da su odgovorni za pravovremeno djelovanje ukoliko primijete etičke probleme u svom okruženju;
- da nikad ne zahtijevaju od svojih zaposlenih ponašanje koje ne bi bilo u skladu sa zakonskim propisima, drugim propisanim pravilima ili ovim Kodeksom.

### Odnosi s poslovnim partnerima

NLB Grupa poštuje osnovne principe i pravila ispravnog ponašanja u odnosima sa poslovnim partnerima i drugim akterima. Stoga, NLB Grupa od svojih poslovnih partnera i drugih aktera očekuje da primjenjuju standarde koji su barem jednaki onima iz ovog Kodeksa, uključujući i stav prema zaposlenima. NLB Grupa je posvećena poštovanju interesa svih relevantnih strana koje su uključene u međusobne odnose, na transparentan način i u skladu sa dogovorima i sporazumima.

## III. Naše vrijednosti

### Odgovornost

U NLB Grupi smo odgovorni prema svojim klijentima, zaposlenima, interesnim grupama, dioničarima, te poslovnim partnerima, društvenom i prirodnom okruženju. Razumijevanje klijenata i osiguravanje njihovog pozitivnog korisničkog iskustva je naša prioritarna odgovornost. To uključuje razumijevanje njihovih potreba i povezanih rizika za njih i za NLB Grupu. Pažljivo i odgovorno gradimo partnerske odnose sa onima sa kojima ulazimo u poslovne odnose. Kao zaposleni imamo dužnost jedni prema drugima, kao i prema svim akterima da se ponašamo profesionalno, predano i da se međusobno uvažavamo u našem radu. Zalažemo se za integritet i hrabro se suočavamo sa izazovima. Odgovorno vodimo računa o ugledu bankarskog i finansijskog sistema. Ispunjavamo svoje odgovornosti prema širem društvenom i prirodnom okruženju.

### Poštenje i vjerodostojnost

Poštenje i iskrenost je osnov svakog odgovornog postupka, a posebno u bankarstvu. Zalažemo se za ispunjavanje obećanja i ciljeva. Ponašamo se iskreno i poštujemo najviše etičke standarde. Ispunjavamo svoja obećanja, nastojimo ostvariti i nadmašiti očekivanja svojih klijenata, poslovnih partnera, dioničara, regulatora i drugih nadležnih organa, te društva u cjelini. Učestvujemo u provođenju strategije NLB Grupe i aktivno se zalažemo za ostvarivanje strateških ciljeva u duhu poštenja i vjerodostojnosti. Mi skrećemo pažnju na izazove i podstičemo jedni druge dok ne dođemo do cilja, jer smo svjesni da će sve članice NLB Grupe uspjeti samo udruživanjem naših snaga, znanja i iskustava. Svjesni smo da smo jači i bolji kada radimo zajedno.

### Saradnja

Otvorena komunikacija i saradnja su osnova našeg rada. Poslujemo na način da prvo slušamo, a zatim govorimo. Naše riječi su pouzdane. Jasno iskazujemo ono što može i ono što ne može da se uradi. Aktivno tražimo i vraćamo povratne informacije. Pravovremeno i otvoreno dijelimo informacije. Konstruktivnu kritiku dajemo na iskren i pošten način. Za dobrobit NLB Grupe razmjenjujemo znanje i učimo jedni od drugih. Komunikacija je jednostavna i razumljiva. Mi se ne bojimo teških pitanja i naše zadatke ne prenosimo na druge. U dobroj vjeri i profesionalno sarađujemo sa svim zainteresovanim stranama.

### Usmjerenost na rješenja i inovacije

Mi pronalazimo rješenja i rješavamo probleme stvarajući prednosti i dodatnu vrijednost za naše klijente. Mi razumijemo da za svaki problem u svakom trenutku ima nekoliko rješenja, tako da smo u potrazi za najboljim inovativnim rješenjima. To je način na koji postizemo uzajamnu korist. Ulažemo u vještine naših zaposlenih i kvalitet radnog okruženja, što doprinosi ukupnom uspjehu NLB Grupe. Pratimo savremene trendove, tražimo i prepoznajemo nove i bolje metode te pristupe u pružanju usluga i proizvoda klijentima. Inovacija se podstiče na nivou procesa, organizacije i unutrašnjeg djelovanje kao i na nivou sveobuhvatnih rješenja za klijente, a sve u cilju poboljšanja korisničkog iskustva (unutrašnjeg i vanjskog) klijenata, stvarajući dodatnu vrijednost naših proizvoda, usluga i poboljšanje dostupnosti istih.

### Efikasnost i jednostavnost

Efikasnost u svakodnevnom radu jedan je od naših osnovnih ciljeva. Našim klijentima nudimo inovativna i efikasna rješenja i dodatnu vrijednost kako bi im uštedili vrijeme i energiju. Mi optimizujemo naše procese da bi timovi NLB Grupe efikasno radili. To nam omogućava da više vremena posvetimo svojim klijentima. Aktivno smanjujemo kompleksnost kako bismo omogućili jednostavno poslovanje, tražeći moderna tehnološka rješenja i moderan način života.

## IV. Osnovna načela i pravila željenog ponašanja

U NLB Grupi želimo živjeti naše vrijednosti i zato moramo djelovati u skladu sa određenim pravilima željenog ponašanja i biti svjesni ponašanja koje je neprihvatljivo. Vrijednosti i osnovna načela vode nas prema očekivanim standardima ponašanja.

Detaljnija pravila ponašanja napisana su po pojedinačnim osnovnim načelima ponašanja, zajedno sa praktičnim savjetima koji će svima pomoći da donesu pravu odluku.

Principi ponašanja	Vrijednosti	Pravila ponašanja
<b>Djelujemo etično</b>	Odgovornost Poštenje i vjerodostojnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ponašamo se odgovorno u skladu sa ovlaštenjima</li> <li>Poštujemo pravila Kodeksa</li> </ul>
<b>Poštujemo saradnike i održavamo prijatno radno okruženje</b>	Saradnja Efikasnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iskrenost i poštovanje među saradnicima</li> <li>Nulta tolerancija za diskriminaciju</li> <li>Prijateljsko i sigurno radno okruženje</li> <li>Briga za zaštitu ličnih podataka zaposlenih</li> </ul>
<b>Poštujemo naše klijente</b>	Saradnja Fokusiranje na rješenja i inovacije Efikasnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poštovanje interesa klijenata</li> <li>Briga za zaštitu povjerljivosti podataka o klijentima</li> <li>Profesionalan odnos</li> <li>Pošten postupak rješavanja prigovora klijenata</li> </ul>
<b>Izbjegavamo sukob interesa</b>	Odgovornost Poštenje i vjerodostojnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>Izbjegavamo sukob interesa</li> </ul>
<b>Sprečavamo neprihvatljivu praksu</b>	Odgovornost Poštenje i vjerodostojnost Efikasnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odbijamo mito i korupciju</li> <li>Sprečavamo štetna ponašanja i štetne radnje</li> </ul>
<b>Pridržavamo se zakonske regulative i drugih važećih propisa</b>	Odgovornost Poštenje i vjerodostojnost Saradnja Fokusiranje na rješenja i inovacije Efikasnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posluujemo zakonito</li> <li>Borimo se protiv finansijskog kriminala</li> <li>Štitimo povjerljive i strogo povjerljive informacije i podatke</li> <li>Ne zloupotrebujemo unutrašnje informacije</li> <li>Zalažemo se za poštnu konkurenciju</li> </ul>
<b>Pošteno i etično raspolaganje imovinom</b>	Odgovornost Poštenje i vjerodostojnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaštita i racionalno korišćenje sredstava, imovine i resursa</li> <li>Zaštita intelektualne svojine</li> </ul>
<b>Društveno smo odgovorni</b>	Odgovornost Poštenje i vjerodostojnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poštovanje ljudskih prava</li> <li>Briga za društveno okruženje</li> <li>Ekološka svijest</li> <li>Komunikacija NLB Grupe</li> <li>Saradnja sa nadležnim organima</li> </ul>

## 1 DJELUJEMO ETIČNO

### 1.1 Ponašajmo se odgovorno u skladu sa ovlaštenjima

Svi u NLB Grupi u svom poslovanju se zalažu za najviše standarde moralnog integriteta, profesionalnog i etičkog ponašanja, koje je korisno ne samo za NLB Grupu, već i za naše klijente vanjske i unutrašnje, kolege, poslovne partnere, dioničare, finansijski sistem i širu zajednicu. Samo etično, marljivo i odgovorno poslovanje, koje je u skladu sa ovim Kodeksom, je garancija za dugoročno jačanje povjerenja u NLB Grupu. Povjerenje je osnov bankarskih aktivnosti.

Bez obzira na prilike, svi zaposleni u NLB Grupi moraju djelovati sa potpunim poštenjem, iskrenošću i integritetom u svemu što rade.

Svaki zaposleni u NLB Grupi:

- u svakom trenutku pridržava se principa etičnosti, poštenja i profesionalizma;
- djeluje na odgovoran, pozitivan i konstruktivan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama;
- sprečava i eliminiše rizik od štetnih radnji;
- radi u skladu sa zakonom, propisima i dobrim praksama.

### 1.2 Poštujemo pravila Kodeksa

Kao zaposleni NLB Grupe dužni smo da se upoznamo i u potpunosti pridržavamo pravila ovog Kodeksa u našem ponašanju.

Povreda standarda i pravila ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom može dovesti do ozbiljnog kršenja radnih obaveza svakog zaposlenog i rezultirati uvođenjem mjera za otklanjanje posljedica lošeg ponašanja. Posljedice ozbiljnih povreda mogu biti druge odgovarajuće sankcija i druge mjere (uključujući i zakon o radu), što može dovesti do obustave daljnje suradnje između zaposlenih u NLB Grupi i članice NLB Grupe. Kodeks je osnova na kojoj se zasnivaju sva druga pravila i uputstva poslovanja, uključujući organizacijska pravila i procedure, postojeće punomoći, kao i odluke, sporazume i ugovore sklopljene u NLB Grupi.

### Smjernice

Mi smo svjesni da javnost identifikuje naš proces rada i odnos prema klijentima sa ponašanjem NLB Grupe u cjelini, sa svim posljedicama koje proizlaze iz takvog ponašanja.

U našem radu nastojimo da se uspješana odnos sa klijentima i zaposlenima uvijek zasniva na međusobnom povjerenju, što stvara pošten i otvoren dijalog, uzajamno razumijevanje i slobodu izbora.

Obavljati ćemo svoje zadatke djelujući u skladu sa usvojenim principima i pravilima i na način koji osigurava da naš rad i ponašanje unutar i izvan radnog okruženja ne šteti ugledu NLB Grupe ili bilo koje njezine članice, a samim tim i ugledu bankarstva i finansijskih aktivnosti u cjelini.

Dakle, mi smo odgovorni za to:

- da se ponašamo odgovorno, pozitivno i profesionalno, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama, te zakonima i pravilima dobre prakse,
- da sprečavamo i otklanjamo bilo kakvu mogućnost korupcije u NLB Grupi, kao i kršenje postojećih pravila ili osnovnih etičkih normi,
- da sprečavamo bilo kakvo ponašanje, odluke ili radnje koje bi bile u sukobu sa zakonom, internim pravilima, strategijom NLB Grupe i obavezama, pravno dozvoljenim ciljevima, etičkim načelima ili vrijednostima NLB Grupe, posebno ako isti mogu uzrokovati štetu bilo pojedincu ili nekoj od članica NLB Grupe.

## samo za internu upotrebu

Rukovodstvo u NLB Grupi je posebno odgovorno da daje primjer, i da podstiče otvorene, poštene i iskrene odnose među zaposlenima bez straha i osvete, i da odmah preuzmu neophodne korake kada uoče etičke probleme u svom okruženju. Promovišu etičku kulturu i ne zahtijevaju bilo kakvo ponašanje zaposlenih, koje bi bilo protivno zakonodavstvu ili drugim propisanim pravilima ili ovim Kodeksom.

### Primjeri poželjnog ponašanja

- Ispunjavam obećanja (moja riječ je moja zakletva).
- Trudim se da shvatim zahtjeve opisane u ovom Kodeksu i drugim internim aktima kojih moram da se pridržavam.
- Kada ne znam kako postupiti, koristim zdrav razum i primjenjujem okvirna pitanja koja će mi pomoći da odlučim kako postupiti u tom slučaju.
- Poznajem i pridržavam se politika i procedura koje su obavezne i važne u mom radu.
- Redovno učestvujem u obuci u različitim područjima (obavezne i druge potrebne edukacije) kako bih mogao razumjeti svoju odgovornost u postupanju u skladu sa ovim Kodeksom i drugim internim dokumentima.
- O otvorenim pitanjima i dilemama u vezi provođenja internih procedura i pravila u našem području rada i usklađenosti s ovim Kodeksom, otvoreno razgovaram sa svojim nadeđenim i drugim zaposlenim.
- Otvoreno razgovaram kada primijetim ponašanje, postupke ili sisteme za koje sumnjam da se radi o stvarnom ili potencijalnom kršenju zakona, drugih propisa, pravila i internih pravila ili ovog Kodeksa.
- Konstruktivno učestvujem u svim revizijama, pregledima i provjerama. Posvećen sam transparentnom i poštenom poslovanju.
- Uvijek se brinem za lični izgled i urednost.
- Izbjegavam svaku neopravdanu diskriminaciju drugih pojedinaca ili privrednih društava.
- Ne zloupotrebljavam svoja ovlaštenja ili ovlaštenja drugih i ne ohrabrujem ponašanje koje će zaobići propisana pravila i procedure.
- Pomažem zaposlenima kako bi poboljšali saradnju unutar tima, s drugim zaposleni u banci, te s drugim članicama unutar NLB Grupe.
- Prihvatam prave odluke.

### Neprihvatljivo ponašanje

Ponašanje koje nije u skladu sa duhom, namjenom i pravilima ovog Kodeksa i drugim pravilima koja su postavljena za NLB Grupu, biti će posebno tretirano i po potrebi adekvatno sankcionisano.

Svako potencijalno ponašanje suprotno Kodeksu će se tretirati od strane NLB Grupe sa najvećom ozbiljnošću i pažnjom. Teže povrede mogu biti predmet istrage regulatornih i drugih organa.

### Pitanja za pomoć

Kada smo suočeni sa pitanjem kako pravilno postupati, slijedimo navedene korake da donesemo ispravne odluke i po potrebi, dodatno se konsultujemo kako bi donijeli odgovarajuće odluke. U razmatranju odluke pratite korake opisane u poglavlju Donosimo prave odluke.

Važno je da svi znamo put koji nas vodi do cilja koji smo postavili na samom početku. Još važnije je ispuniti svoja obećanja, kako bi stekli povjerenje klijenata u zaposlene, kao i u NLB Grupu u cjelini. Najvažnija stvar je biti svjestan koliko je važna uloga svakog od nas, kako u odnosu sa drugim zaposlenima, tako i u odnosu prema klijentima, dioničarima, bankama i drugim finansijskim institucijama u zemlji i inostranstvu, prema ekonomiji, i na kraju prema društvu u cjelini. Svi zaposleni u NLB Grupi su odgovorni da djeluju u skladu sa ovim Kodeksom ponašanja na poslu i van njega i da podstiče sve zaposlene u NLB Grupi da svaki dan žive i obavljaju svoj posao u skladu sa ovim načelima.



### Praktični primjeri

- Ako učestvujem na forumima ili društvenim mrežama, pazim da u svojim komentarima ne naneseš štetu ugledu NLB Grupe ili da ne otkrijem njene poslovne tajne, povjerljive bankarske informacije ili druge povjerljive, strogo povjerljive i interne informacije.
- U slučaju da znam da nešto nije u redu, otvorim Kodeks i pokušam pronaći usmjerenja o tome kako reagovati u konkretnim okolnostima. Ako ni tada ne znam, razgovaram sa saradnicima i svojim nadređenim ili se obratim organizacionoj jedinici nadležnoj za usklađenost poslovanja.
- U našem timu jednom mjesečno diskutujemo o događaju iz prakse, otvaraju se etička i druga pitanja u vezi sa poželjnim ponašanjem zaposlenih u NLB Grupi. Na taj način gradimo međusobno povjerenje i istovremeno širimo svijest o Kodeksu kod drugih saradnika sa kojima saradujemo u našem radu.
- Govorim ono što mislim i radim ono što govorim. To je integritet. Samo na taj način moguće je održati povjerenje među ljudima, posebno sa klijentima.

## 2 POŠTUJEMO SARADNIKE I ODRŽAVAMO PRIJATNO RADNO OKRUŽENJE

### 2.1 Iskrenost i poštovanje među saradnicima

Uspostavljanjem sigurnog, stimulativnog i za zdravije povoljnog radnog okruženja mi gradimo dugoročnu i čvrstu korporativnu kulturu koja je važan kamen u mozaiku našeg uspjeha.

U NLB Grupi težimo ka međusobnim odnosima zasnovanim na saradnji, međusobnom uvažavanju, ljubaznosti i pomoći. Svaki zaposleni poštuje dostojanstvo i lični integritet saradnika, motiviše ih, pomaže im u sticanju novih vještina i znanja i podržava ih u ličnom razvoju i napredovanju. Svaki zaposleni u NLB Grupi je odgovoran za postupanje u skladu s najboljim standardima profesionalnog i odgovornog ponašanja.

U NLB Grupi promoviramo izražavanje mišljenja među zaposlenima i otvorenu međusobnu komunikaciju. Vodimo brigu o razvoju pozitivne kulture u NLB Grupi i osiguravamo da se sa svakim pojedincem postupi sa poštovanjem i dostojanstvom, jer svaki zaposleni nezamjenjiv dio NLB Grupe.

### 2.2 Nulta tolerancija za diskriminaciju

U NLB Grupi smo posvećeni poštenom tretmanu svih kandidata u svim izbornim postupcima. Procjena se vrši na osnovu objektivnih znanja, iskustava i kompetencija. Garantujemo jednake mogućnosti za sve zaposlene, na fer i transparentan način, bez obzira na pol, dob, rasu, boju kože, nacionalnu pripadnost, seksualnu orijentaciju, vjerska uvjerenja i druge karakteristike ličnosti.

U NLB Grupi osuđujemo i nećemo tolerirati bilo kakvu diskriminaciju, neravnopravan i nepravedan odnos prema zaposlenima, kao i bilo koju vrstu nasilja, uznemiravanja, maltretiranja ili šikaniranja pojedinaca na radnom mjestu.

Svaki pojedinac u NLB Grupi može da radi svoj posao bez straha od takve prakse. Poštujemo ljudska prava svakog pojedinca i promoviramo pozitivno radno okruženje koje doprinosi našem uspjehu.

### 2.3 Prijatno i sigurno radno okruženje

U NLB Grupi smo posvećeni razvoju kadrova, jer vjerujemo u kompetencije, lojalnost, integritet i predanost naših zaposlenih. Briga za razvoj kadrova dovodi do pravilnog i uspješnog rada i razvoja banke.

Zbog toga vodimo računa o sigurnom i prijateljskom radnom okruženju i nastojimo da održimo zdravu radnu sredinu i međuljudske odnose zasnovane na poštovanju, i podstičemo zaposlene da vode zdrav život. Zadovoljstvo zaposlenih je izuzetno važno za ostvarivanje naših ciljeva.

### 2.4 Briga za zaštitu ličnih podataka zaposlenih

U NLB Grupi poštujemo pravo na privatnost i interese svih svojih zaposlenih, pa se posebna pažnja posvećuje zaštiti ličnih podataka zaposlenih.

Svaki zaposleni je dužan da poštuje pravo na privatnost svojih saradnika i pristupa njihovim ličnim podacima u skladu sa internim pravilima i propisanim procedurama.

## Smjernice

## samo za internu upotrebu

Naši saradnici su naši interni klijenti. Mi smo obavezni da ih tretiramo pravedno, sa poštovanjem i odgovorno. Sa svim saradnicima postupamo kao i sa vanjskim klijentima. Mi možemo biti uspješni samo ako saradujemo!

Poslovnoj izvrsnosti značajno doprinosi dobar i otvoren odnos među svim zaposlenima u NLB Grupi. Ovi odnosi se zasnivaju na međusobnoj saradnji, poštovanju, podršci i razumijevanju. Mi poštujemo prava i obaveze saradnika, kao i njihove razlike. Različita mišljenja ne smiju izazvati neprihvatljivo ponašanje ili kršenje pravila poslovanja, a ne smiju uticati ni na pravedno i pošteno ponašanje.

Kao zaposleni NLB Grupe dužni smo da doprinosimo otvorenoj i transparentnoj međusobnoj komunikaciji. Rukovodstvo je dužno da daje instrukcije i definiše zadatke za zaposlene na ljubazan, jasan i razumljiv način. Njihova odgovornost je da stvaraju pozitivnu atmosferu, podstiču zaposlene na inovativno razmišljanje i da daju dobar primjer.

Imamo odgovornost da razumijemo potrebe naših internih klijenata i da poštujemo njihove interese. Na osnovu našeg iskustva i stručnosti, posvećeni smo tome da nudimo napredne, inovativne i moderne proizvode i usluge koje odgovaraju njihovim potrebama i zahtjevima. Svako od nas treba da nastoji da pronađe mogućnosti za dobro korisničko iskustvo ostalih zaposlenih u NLB Grupi sa kojima saraduje. Cilj svakog od nas mora biti da osiguramo da interni klijenti ostvare optimalnu korist unutar NLB Grupe i da zajedno doprinosimo efikasnosti i optimalnom korisničkom iskustvu. Zajedno smo bolji!

Kao zaposleni NLB Grupe, moramo se suzdržavati od svih oblika seksualnog, verbalnog ili drugog uznemiravanja i maltretiranja saradnika. Takva uznemiravanja ili maltretiranja u NLB Grupi se ne tolerišu i zabranjena su. Uznemiravanje je svako nepoželjno ponašanje, povezano sa bilo kojom ličnom okolnošću, koje ima za cilj ili predstavlja povredu dostojanstva osobe ili stvaranje zastrašujućeg, neprijateljskog, ponižavajućeg, ili uvredljivog okruženja. Zbog toga ste sami dužni da postupate na način da vaše ponašanje ne stavlja ostale zaposlene u neugodnu situaciju ili da ugrozi njihovo zdravlje i sigurnost.

Pratimo i poštujemo interna pravila i procedure u vezi sa sigurnosti pri radu. Nezdravo radno okruženje ili incidente, kao i fizičko nasilje ili prijetnju imovini, dužni smo odmah prijaviti nadležnim unutrašnjim organizacionim jedinicama.

Zaposleni u NLB Grupi ne smiju iskoristiti za ličnu dobrobit, niti otkriti trećoj osobi bilo kakve povjerljive informacije ili na bilo koji drugi način otkriti informacije koje su zakonom zabranjene ili su poslovna tajna koja je definisana kao takva od strane članice NLB Grupe, a koja je povjerena ili na neki drugi način postala dostupna zaposlenom. Poslovnom tajnom se smatraju takođe i podaci, za koje je očito, da bi mogla biti izazvana materijalna šteta ako bi neovlašćena lica bila upoznata sa njima.

### Primjeri poželjnog ponašanja

- Saradujemo jer
  - želimo podstaći druge zaposlene da imaju osjećaj zajedničkih ciljeva.
  - zajedno ostvarujemo sinergiju, bolja rješenja i pomažemo u stvaranju pozitivnog radnog okruženja.
  - saradnja znači pronalaženje zajedničkih rješenja za dostizanje zajedničkih ciljeva - ciljeva NLB Grupe.
  - različiti stavovi i mišljenja uvijek donose bolje rješenja, tako da je dobro da se uzme u obzir mišljenje sudjelujućeg.
- Ne izbjegavam svoje odgovornosti.
- Internim klijentima uvijek pomažem da pronađu kontakt osobu koja će biti u stanju da odgovori na pitanja na koja sam ne mogu odgovoriti.
- Sa svim saradnicima u mom timu dijelim znanja i iskustva sa ciljem uspješne saradnje.
- Klijenti iz drugih organizacionih jedinica su moji interni klijenti.
- Konstruktivno rješavam probleme na način da omogućim kompromis svih strana uključenih u slučaj.

## samo za internu upotrebu

- Njegujem poštene i iskrene odnose sa svim zaposlenima sa kojima radim. Ovo je od ključne važnosti da smo zadovoljni u našem radnom okruženju. U kriznim situacijama mi smo u stanju da brzo pronađemo rješenja i da dokažemo da zajedno možemo učiniti više.
- Ukoliko neko podigne glas na mene, jasno mu to dam do znanja.
- Kada napravim grešku, izvinim se i odmah ispravim grešku.
- Kad vidim da neko ima problema u radu i da mu je potrebna pomoć, ponudim pomoć.
- Ne tolerišem i neću se pridruživati zlonamjernim glasinama. Kad vidim da se nekome ruga ili ogovaraju iza leđa, na to glasno upozorim i dam do znanja.
- Kao vođa tima ne skrivam informacije i razgovaram o svemu otvoreno.

## Primjeri neprihvatljivog ponašanja

- Izbjegavanje odgovornosti.
- Prenošnje zadataka i odgovornosti iz svog područja na druge.
- Podsticanje netrpeljivosti na radnom mjestu, uključujući i vršenje verbalnog nasilja i vikanje.
- Lažno optuživanje i ponižavanje zaposlenih.
- Namjerno podsticanje loših odnosa između zaposlenih.
- Diskriminirajuće isključivanje saradnika iz razgovora ili zajedničkih aktivnosti.
- Klevetanje rada i sposobnosti saradnika pred ostalim zaposlenima (bilo nadređenima ili podređenima).
- Djelovanje u pravcu smanjenja samopoštovanja zaposlenih i sličnih praksi i ponašanja koja imaju za cilj ili namjeru da povrede dostojanstva osobe ili da stvore okruženje koje je zastrašujuće, neprijateljsko, degradirajuće, ponižavajuće ili uvredljivo za njih.
- Korišćenje ličnih podataka klijenata ili zaposlenih u lične ili druge neposlovne svrhe.
- Komentarisanje fizičkih karakteristika, rasne, etničke, vjerske ili druge lične osobine zaposlenih ili klijenata.
- Slanje uvredljivih, diskriminirajućih (rasne, vjerske ili druge diskriminirajuće) sadržaja putem elektronske pošte.
- Politička, vjerska ili druga ideološka uvjeravanja saradnika ili klijenata.

## Pitanja za pomoć

- Da li sam pomogao u pronalaženju konstruktivnog i najefikasnijeg rješenja nastalog problema tokom sastanka koji je trajao 3 sata, čak i ako je to značilo preuzimanje koordinacije radnih aktivnosti?
- Da li sam komunicirao iskreno i otvoreno sa saradnicima iz drugih organizacionih jedinica, čak iako se zadatak ne odnosi primarno na moje područje rada?
- Da li sam pomogao internim klijentima da pronađu kontakt osobu koja će biti u stanju da odgovori na pitanja na koja nemam odgovor?
- Da li se ponašam prema saradnicima na način na koji bih želio da se oni ponašaju prema meni - sa poštovanjem i profesionalno?
- Da li tražim konstruktivno rješenje za bilo koje probleme postizanjem kompromisa svih strana uključenih u slučaj?
- Da li njegujem fer i poštene odnose sa svim saradnicima sa kojima radim?
- Da li ukazujem na neprimjereno ponašanje ili djelovanje drugih saradnika?

## Praktični primeri

- *Moj nadređeni me oklevetao pred mojim saradnicima na način da mi je bilo neprijatno. Da li je ovo uznemiravanje?*

Kao zaposleni imate pravo na rad u okruženju u kojem niste izloženi zastrašivanju, neprijateljskom ili sličnom ponašanju, od koga ste prema važećim zakonima odgovarajuće zaštićeni. Međutim, ne može se ni svaki komentar ili kritičko zapažanje smatrati uznemiravanjem. Ako je rezultat takvog

ponašanja da se osjećate neugodno, recite to jasno svom nadređenom. U slučaju da se takvo ponašanje ponavlja zatražite pomoć odgovarajuće organizacione jedinice, koje će pomoći u rješavanju problema.

### **3 POŠTUJEMO NAŠE KLIJENTE**

#### **3.1 Poštovanje interesa klijenata**

Naši klijenti, unutrašnji i vanjski, su uvijek u centru naše pažnje. U cilju očuvanja njihovog povjerenja zaposleni u NLB Grupi dužni su štiti interese naših klijenata i ostalih poslovnih partnera, poštujući sve relevantne propise.

Mi imamo odgovornost da razumijemo potrebe naših klijenata i uzimamo u obzir njihove interese. Na osnovu našeg iskustva i stručnosti, mi smo posvećeni da obezbijedimo napredne, inovativne i moderne proizvode i usluge koji odgovaraju potrebama i zahtjevima klijenata. Naša želja je da doprinesemo ispunjavanju njihovih planova, a naš zadatak je da ih savjetujemo i informišemo i podižemo njihovu svijest o prirodi i visini rizika povezanih sa njihovim željama i zahtjevima.

Naš cilj je osigurati da klijenti imaju optimalne koristi os proizvoda i usluga koje nudi NLB Grupa, uzimajući u obzir njihove interese, pažljivo gradeći partnerstvo i održavajući povjerenje u NLB Grupi.

#### **3.2 Briga za zaštitu povjerljivosti podataka o klijentima**

Kao jedno od osnovnih pravila je poštovanje zaštite povjerljivih informacija o korisnicima, klijentima, poslovnim partnerima ili trećim stranama, mi štitimo povjerljive podatke i sprečavamo njihovu moguću zloupotrebu i/ili njihovo otkrivanje prema neovlaštenim osobama. Zaštita privatnosti i informacija koje su nam povjerene od strane naših klijenata, je naša osnovna briga i pri tome djelujemo u skladu sa važećim propisima i međunarodnim standardima. Banke koje su članice NLB Grupi imaju dodatnu dužnost da zaštite povjerljive podatke.

U svom poslovanju, NLB Grupa se zalaže za pridržavanje najviših standarda vrijednosti u upravljanju ličnim i povjerljivim podacima. Zahtijevamo i obrađujemo samo one podatke koji su potrebni za ispunjenje naših obaveza prema važećim propisima i ispunjenju obaveza prema klijentima i poslovnim partnerima. Na taj način unaprjeđujemo naše proizvode, usluge i upravljanje NLB Grupom. Mi smo svjesni da je to jedini način osiguranja dugoročnog povjerenja u NLB Grupi.

#### **3.3 Profesionalni odnos**

Prema klijentima imamo profesionalan odnos, koji iskazujemo kroz ličnu urednost, urednost radnog prostora i demonstriranje najviših etičkih i profesionalnih standarda u svakodnevnom poslovanju i komunikaciji sa klijentima u prodaji i nuđenju naših proizvoda i usluga.

#### **3.4 Pošten postupak rješavanja prigovora klijenata**

Mi klijente tretiramo pošteno. Zaposleni u NLB Grupi sve prigovore klijenata odmah prijavljuju nadležnim, rješavaju ih brzo, efikasno, u korist svih uključenih strana.

#### **Smjernice**

Klijenti NLB grupe su ključ za postizanje naših zajedničkih ciljeva - uspješnog poslovanja, tako da se u svojim aktivnostima sa klijentima zalažemo za najviše standarde profesionalnog i etičkog ponašanja. Najvažnije za naše poslovanje je povjerenje naših klijenata.

U svakodnevnom radu, moramo biti svjesni da su na prvom mjestu interesi naših klijenata i banke, kao i interesi drugih interesnih grupa (vlasnici, šira javnost). U potrazi za tim principima svako od nas takođe traži priliku da unaprijedi korisničko iskustvo sa internim klijentima, odnosno ostalim

zaposlenima u NLB Grupi, sa kojima - više o tome u poglavlju Poštujemo saradnike i održavamo prijatno radno okruženje.

Zajednički cilj svih zaposlenih je osigurati da klijenti imaju optimum koristi u odnosu na ponudu proizvoda i usluga NLB Grupe. Moramo im ponuditi inovativna rješenja, moderne proizvode i usluge, i uzeti u obzir njihove želje, potrebe i interese. Zaposleni u NLB Grupi, prema tome, moraju dobro poznavati klijente, razumjeti njihove potrebe i djelovati u njihovom interesu, vodeći računa da ovi interesi nisu u sukobu sa interesima NLB Grupe. Kada ste u nedoumici da li u nekoj situaciji zapravo postoji sukob interesa, pitajte direktno nadređenog ili organizacionu jedinicu nadležnu za usklađenost poslovanja.

Jedno od osnovnih pravila je poštovati obavezu zaštite tajnih podataka i spriječiti njihovu moguću zloupotrebu. Dužnost svakog zaposlenog je da poznaje pravila o povjerljivosti podataka klijenata i drugih povjerljivih informacija (uključujući i povjerljive bankarske podatke) i poslovne tajne. Posebno zaposleni u bankama koje su članice NLB Grupe posvećeni su zaštiti ličnih podataka klijenata i povjerljivih bankarskih podataka koji se odnose na klijente. Mi ne tolerišemo bilo koje događaje, koji mogu voditi razotkrivanju ili pružanju informacija neovlaštenim osobama.

Poštovanje klijenta podrazumijeva da se oni tretiraju na jednak način. To znači da se kao zaposleni u NLB Grupi moramo pridržavati pravila politike cijena i ovlaštenja za odlučivanje u svakom slučaju kada se određuju uslovi za poslovni odnos. Ni u kom slučaju, zaposleni neće odobriti ili pokušati da odobre proizvod i usluge po posebno niskim cijenama, niti pružiti bankarske proizvode i usluge osobama koje nemaju pravo na njih u skladu sa važećim internim pravilima. O svakoj pritužbi klijenta odmah se izvještava nadređeni, te je važno da se iste rješavaju koliko je moguće brže i u korist svih koji su uključeni, u skladu sa važećim propisima.

Prigovore naših klijenata i poslovnih partnera rješavaju se na profesionalan, etički, pošten, brz i efikasan način. U ovom procesu primjenjujemo interna pravila i procedure za rješavanje pritužbi, uzimajući u obzir povratne informacije od klijenata, identifikujući izvor problema i aktivno učestvujući u rješavanju problema kako bi spriječili da se takve prigovore ponove u budućnosti.

### Primjeri poželjnog ponašanja

- Poznajem interese i potrebe svojih klijenata i uzimam ih u obzir u prodaji i promociji proizvoda.
- Klijente ne zavaravam sa namjerom postizanja veće dobiti.
- Moja riječ (klijentu) je moja zakletva (klijentu). Stoga, objašnjavam klijentu i ono što je napisano sitnim slovima.
- U svim poslovnim odnosima isto kao i svaki drugi zaposleni, djelujem u dobroj vjeri i pošteno. Iznosim sve relevantne činjenice i ništa ne krijem.
- Poštujem obavezu o zaštiti povjerljivih informacija o klijentima dobijenih od klijenta i sprečavam njihovu moguću zloupotrebu ili neopravdano otkrivanje trećim licima.
- Poznajem pravila o povjerljivosti podataka o klijentima i poslovnim tajnama i pažljivo ih koristim u svom radu.
- Svakog klijenta jednako tretiram, pošteno i u skladu sa internim pravilima i procedurama.
- Izbjegavam bilo kakve drugačije, prioritete ili povlašćene tretmane klijenata, ukoliko se isti mogu smatrati nepoštenim ili nepravednim,
- Sa klijentima koji se nađu u finansijskim poteškoćama, pokušavam iznaći rješenje koje će biti od obostrane koristi u datoj situaciji.
- Kada rješavam klijentov problem prvo mislim o tome šta mogu uraditi za klijenta u okviru svojih ovlaštenja, a potom šta ja mogu učiniti za njega uz pomoć svog nadređenog. Klijenta uvijek saslušam do kraja.
- Sa klijentom sam uvijek iskren - ako ne mogu ispuniti njegova očekivanja, jasno mu to dam do znanja unaprijed.
- Tražim inovativna rješenja. U isto vrijeme predstavljam tačne i precizne informacije klijentu, čak i ako to nije povoljno za njega. Ključno je da se održi povjerenje klijenata.

## samo za internu upotrebu

- Prigovore klijenata rješavam brzo, efikasno i pošteno. Tražim rješenja koja će biti na obostranu korist. Predlažem rješenja u odnosu na proizvod ili uslugu koja će eliminisati uzrok za koji smo dobili prigovor klijenta.

### Primjeri neprihvatljivog ponašanja

- Neodgovarajuće predstavljam informacije na štetu naivnih klijenata, bilo u nuđenju ili u prodaji.
- Svjesno dajemo obećavam okončanje posla znajući da je to nemoguće ili izvan mojih mogućnosti.
- Zloupotrebljavam informacije o klijentima i kršim osnovna pravila tajnosti podataka (ličnih podataka, podataka o klijentima, koji se smatraju bankarskom tajnom).
- Da bi postigao svoje prodajne ciljeve, prodajem proizvode i usluge svima i nagovaram prijatelje, rođake i poznanike na korišćenje istih.
- Prigovore klijenata ne uzimam za ozbiljno. Ne trudim se dovoljno da otklonim uzrok problema i ne pomažem da se pronađe rješenje kako ubuduće ne bi došlo do takvih prigovora.

### Pitanja za pomoć

- Da li poznajem sva interesovanja i potrebe klijenta?
- Nudim li našim klijentima sve proizvode i usluge koji zadovoljavaju njihove interese i potrebe?
- Da li sam klijentu predstavio iskreno i otvoreno sve informacije o proizvodu ili usluzi kako bi klijent mogao odgovorno donijeti svoju odluku?
- Šta želim da klijent govori o svom iskustvu u odnosu sa bankom svojim poznanicima, rođacima i prijateljima, a naročito o svom iskustvu sa mnom?
- Kako se klijent koji se žali osjeća, šta je njegov problem i kako mu ja mogu pomoći ili mu možda ne mogu pomoći?
- Kako želim da se prema meni ponašaju kada mi pružaju slične usluge?
- Kako da osnažim klijentovu lojalnost i povjerenje?
- Da li sam učinio sve da otklonim uzrok problema i pomognem u pronalaženju rješenja tako da spriječim slične prigovore u budućnosti?

### Praktični primjeri

- "Pri radu sa strankama sam stučan profesionalan i ne treba posebno naglašavati da sam pri tome i povjerljiv. Povjerenje je osnova dugoročne saradnje."
- *Klijent dođe do vas i usmeno vam prijavi incident, odnosno sumnju na zloupotrebu ličnih podataka. Kako ćete djelovati?*

Ljubazno savjetujte klijentu da podnese detaljnu pismenu prijavu o svojim sumnjama. Prosljedite prijavu odmah nadređenoj osobi bez odlaganja.

## 4 IZBJEGAVAMO SUKOB INTERESA

Zaposleni u NLB Grupi razumiju i prihvataju odgovornost za donošenje ispravnih odluka vođeni našim poslovnim interesima. Zaposleni su obavezni prepoznati, nadgledati i eliminisati potencijalne sukobe interesa.

Sukob interesa nastaje kada se lične aktivnosti zaposlenih ili njihovi odnosi iz privatnog života prepliću sa poslovnim interesima pojedinačnih članica i NLB Grupe i zbog toga utiču na objektivnost zaposlenog u donošenju poslovnih odluka u najboljem interesu NLB Grupe. Sukob interesa može smanjiti vrijednost akcija i izložiti NLB Grupi pravnim rizicima i/ili riziku reputacije.

Zaposleni u NLB Grupi strogo vode računa da izbjegnu ovu vrstu sukoba interesa i pridržavaju se internih pravila koja nalažu da moramo prepoznati i pravilno i efikasno upravljati sukobom interesa (poslovnim ili privatnim).

Svaki zaposleni u NLB Grupi mora fokusirati pažnju na otkrivanje, sprečavanje i otklanjanje sukoba interesa. U okviru svoje dužnosti i donošenja odluka zaposleni uvijek mora slijediti interese NLB Grupe, a ne svoje privatne interese.

### Smjernice

Kao zaposleni u NLB Grupi moramo u svako doba voditi računa o tome da naš rad i izvan članice NLB Grupe ne bude u sukobu sa interesima NLB Grupe, te da ne utiče na to da naše odluke budu u suprotnosti sa njenim interesima i ciljevima.

Na poslu može doći do sukoba interesa u odnosima između NLB grupe (njenih članica) i klijenata, drugih komitenata i poslovnih partnera, između klijenata NLB Grupe i/ili trećih strana, kao i između različitih poslovnih aktivnosti unutar NLB Grupe.

Do sukoba interesa na ličnom nivou obično dolazi kada naši privatni interesi mogu prevagnuti nad interesima klijenata, dobavljača, drugih poslovnih partnera NLB Grupe. Do takve situacije dolazi kada se naši interesi preklapaju sa interesima NLB Grupe ili njenih klijenata ili kada imamo blizak odnos ili finansijsku povezanost sa ostalim zaposlenima u NLB Grupi.

Zaposleni u NLB Grupi su dužni da poštuju interna pravila o otkrivanju takvih aktivnosti, funkcija ili uključivanja u poslovne aktivnosti i druge okolnosti koje bi mogle predstavljati sukob interesa. Samo tako je moguće na transparentan, etičan i pošten način pravilno upravljati ili spriječiti potencijalne, negativne posljedice sukoba interesa.

Sukobom interesa smatra se: ako zaposleni u NLB Grupi sa klijentom ili poslovnim partnerima ostvari lične, finansijske ili poslovne odnose koji mogu uticati na proces donošenja odluke o poslovnom odnosu ili pojedinačnom poslu. Sukobom interesa se smatra realizacija transakcija svojim finansijskim instrumentima i sve ostali poslovi, uključujući otvaranje računa i izvršenja transakcija, bez obzira na to da li je to posao u ime zaposlenog ili u ime drugog lica (kao ovlaštenika). Kao vlastiti posao se takođe smatra posao koji je zaposleni uradio za račun sa njim povezanih lica.

Najčešće situacije koje mogu dovesti do sukoba interesa:

- finansiranje privatnih projekata ili privatne (poslovne) aktivnosti koje se prepliću sa uslugama koje nudi NLB Grupa kao i razvoj novih proizvoda (uključujući inovacije),
- funkcije koje bi mogle biti nespojive sa interesima NLB Grupe, kao što je članstvo u organima upravljanja društava koje su konkurenti NLB Grupe;
- vlasništvo ili ulaganja u privredno društvo koje je na bilo koji način direktno ili indirektno u vezi (ključni klijenti, izvođači radova, itd.) sa NLB Grupom.



### Primjeri poželjnog ponašanja

- Uvijek pitati za odobrenje pretpostavljenih za angažovanje na novim funkcijama, bilo izvršnim ili pomoćnim, izvan NLB Grupe, uzimajući u obzir interna pravila; novi zaposleni uvijek treba da otkriju postojeće pozicije;
- Uvijek prijaviti poslovne aktivnosti (dopunski rad, preduzetništvo, društvo sa ograničenom odgovornošću, drugi oblici) izvan NLB Grupe koje mogu da utiču na ugled NLB Grupe ili potencijalni sukob interesa;
- Ne koristiti poslovne tajne banke ili povjerljive informacije i lične podatke sa kojima radite u privatne svrhe;
- Nemojte otkrivati poslovne tajne ili povjerljive informacije i lične podatke o klijentima ili drugim zaposlenima svojim poznanicima, prijateljima i rođacima;
- Ne uključujte NLB Grupu (brend ili članice) u svoje lične aktivnosti bez prethodne saglasnosti svojih nadređenih;
- Uvijek upoznati nadređenog ili nadležne organizacione jedinice i povući se iz predmeta, ako se nađete u sukobu interesa sa NLB Grupom ili interesima klijenata, i ako odlučujete o investicijama ili pružate slične i srodne usluge.
- Isključiti se iz svih predmeta koji mogu ostavljati utisak da ste u sukobu interesa

### Primjeri neprihvatljivog ponašanja

- Učešće i donošenje odluka u stvarima u kojima su naši lični interesi ili koristi u sukobu sa interesima NLB Grupe (npr. gdje imamo finansijska ulaganja u privredna društva koja su konkurenti, klijenti ili dobavljači).
- Korišćenje poslovnih kontakata za realizaciju privatnih poslovnih aktivnosti (ličnih, porodičnih, prijateljskih).
- Ostvarivanje uticaja tokom procedure izbora kandidata za novo zaposlenje, dobavljača ili poslovnih partnera.
- Ulaganje u privredna društva koja su u blisko povezana sa NLB Grupom na osnovu internih informacija.
- Prikriivanje dopunskih aktivnosti koje su konkurentne aktivnostima NLB Grupe (posredovanje u osiguranju)
- Primanje poklona veće vrijednosti, luksuzne ili nemoralne zabave od strane poslovnog partnera.

### Pitanja za pomoć

- Da li bi obavljanje više funkcija unutar NLB Grupe dovelo do sukoba interesa?
- Da li se vi, član vaše porodice, prijatelj ili dobar poznanik bavite privatnim biznisom ili imate važnu funkciju (poslovnu, političku) koja može uticati na vaše donošenje odluka u NLB Grupi?
- Da li je pravno lice ili posao koji obavljaš ili na koji apliciraš na bilo koji način povezano sa NLB Grupom?
- Namjeravate li sa novom funkcijom preuzeti ovlašćenja, na temelju kojih bi donosili odluke, koje na neki način mogu biti povezane s NLB Grupom ili utiču na nju na bilo koji način?
- Da li ste NLB Grupu došli iz privrednog društva koja su prethodno vršila usluge za NLB Grupu, i da li ste prilici da učestvujete u nabavnom postupku?
- Postoji li u vašem slučaju mogućnost da se pojavi situacija u kojoj ćete biti primorani da birate između interesa NLB Grupe i drugih interesa?
- Da li zbog poslova izvan NLB Grupe imate utisak da niste objektivni tokom rada i donošenja odluka u NLB Grupi?
- U slučaju nedoumica kako se ponašati, obratite se svom nadređenom ili organizacionoj jedinici nadležnoj za usklađenost poslovanja.

## Praktični primjeri

- *Jedan od naših najvažnijih poslovnih partnera me pozvao na edukaciju u Italiju. Kotizacija i troškovi boravka su plaćeni. Mogu li prihvatiti poziv?*

Prilikom odlučivanja o tome da li ili ne prihvatiti ovakav poziv, važna pitanja su: ko pruža i organizuje edukaciju, koji su troškovi za vas pokriveni, postoje li neki poslovni razlozi za učešće u edukaciji, da li su u toku (ili će tek biti) bilo kakvi pregovori o zaključivanju posla sa klijentom. U određenim situacijama je sasvim prihvatljivo da prihvatite takav poziv, ukoliko postoje opravdani poslovni razlozi i ukoliko se u tim okolnostima ne bi izložili sukobu interesa, ako su opravdani i razumni troškovi koje snosi organizator ili poslovni partner (klijent, dobavljač, treća strana) i ako je sadržaj programa odgovarajući. Pogledajte interne akte i uputstva vezana za davanje i primanje poklona i sprečavanje sukoba interesa kako bi odgovorili na ova pitanja. Ako su vam potrebna dodatna usmjerenja, obratite se organizacionoj jedinici nadležnoj za usklađenost poslovanja.

- *Rukovodioca poslovnice je posjetio dobar porodični prijatelj kome treba kredit. Prijatelj se odlučio da njega pita da dogovori za kredit iz razloga što se poznaju, što mu vjeruje i što smatra da će bolje posavjetovati.*

Rukovodioc poslovnice je u dilemi kako odobriti kredit svom prijatelju u »svojoj« poslovnici. Ne želi da ulazi u sukob interesa zbog ličnog prijateljstva. On upućuje svog prijatelja direktoru filijale koji je ovlašten za provođenje svih neophodnih procedura za odobravanje kredita u poslovnici na transparentan način.

- *Lokalna organizacija volontera me zamolila da im pomognem kao IT stručnjak da razviju novu aplikaciju za pomoć djeci u nevolji.*

Takve sporedna aktivnost nije problematična ako neće izazvati sukob interesa u smislu da organizacija pripada dobrovoljnoj kategoriji organizacija i u pogledu aplikacije koja se razvija. Da biste izbjegli potencijalni sukob interesa, prije nego što se odlučite pitajte svog nadređenog, potencijalno i organizacionu jedinicu nadležnu za usklađenost poslovanja.

## 5 SPREČAVAMO NEPRIHVATLJIVE PRAKSE

### 5.1 Odbijamo mito i korupciju

U NLB Grupi osuđujemo i odbacujemo sve vrste mita i korupcije. Ovi oblici djelovanja su nepošteni, nezakoniti i štetni za zemlje u kojima se odvija korupcija, te za društvo u cjelini.

U NLB Grupi ne nudimo mito i ne dajemo nepravedne podsticaje u bilo koju svrhu, niti ih prihvatamo. Isto tražimo i od naših klijenata, poslovnih partnera i trećih lica.

Takvo ponašanje kategorički odbacujemo i aktivno sprečavamo u svom poslovanju. Zaposleni u NLB Grupi stoga pažljivo grade partnerstva sa svim akterima NLB Grupe i dužni su da spriječe njihovo nastajanje.

Za sve zaposlene u NLB Grupi važe ograničenja u primanju i davanju poklona, izrazima gostoprimstva i bilo koji drugi uticaj na ponašanje zaposlenih u NLB Grupi.

### 5.2 Sprečavamo štetna ponašanja i štetne radnje

U NLB Grupi od svih zaposlenih očekujemo da shvate i prihvate odgovornost za donošenje ispravnih odluka. Zaposleni su dužni odmah prijaviti svoju zabrinutost i zapažanja u slučajevima kada primijete ponašanja koja bi mogla naškoditi NLB Grupi.

Svaki zaposleni je obavezan da odmah prijavi svaku informaciju o bilo čemu za šta smatra da može predstavljati povredu ili neusklađenost sa propisima ili internim pravilima, ili u slučaju štetnog ponašanja i štetnih radnji. U NLB Grupi podstičemo prijave ponašanja u slučaju da bilo ko od zaposlenih zna da "nešto nije u redu."

Obaveza svakog zaposlenog koji je upoznat sa štetnim radnjama od strane saradnika, klijenta ili treće strane je da štetne radnje prijavi svom direktno nadređenom, a on ili ona organizacionoj jedinici za usklađenost poslovanja (takvi izvještaji takođe mogu biti anonimni). Ako zaposleni nije siguran da je neko ponašanje štetno, nezakonito te neetičko, o tome se može posavjetovati sa nadređenim ili organizacionom jedinicom nadležnom za usklađenost poslovanja.

U ovim slučajevima, u NLB Grupi ne tolerišemo i ne dozvoljavamo povratne akcije protiv zaposlenih koji prijave štetna ponašanja i štetne radnje u slučaju da su postupali u dobroj vjeri, čak i ako se dokaže da prijavljeno ponašanje nije primjer štetnog ili nezakonitog ponašanja, ali je prijavljeno kao takvo. Osiguravamo zaštitu identiteta osobe koja u dobroj vjeri prijavi štetne radnje kao i onih na koje se prijave štetnog ponašanja odnose.

### Smjernice

Ako vam neko nudi uslugu koja će uticati na vaše ponašanje ili djelovanje, on vam nudi mito. Ukoliko neko hoće da iskoristi svoj položaj da stekne korist za sebe, to je korupcija. Zaposleni u NLB Grupi ne smiju da prihvataju ili daju mito. Mi ne možemo da učestvujemo ili da omogućavamo sprovođenje korupcije u bilo kojem obliku i na bilo kojem nivou. Moramo osigurati da naše djelovanje i naše ponašanje ne odaje utisak da smo naklonjeni podmićivanju ili korupciji.

Rizik od korupcije se može pojaviti vezano za bilo koje aktivnosti u NLB Grupi, kada god smo u kontaktu sa trećim stranama. Može se pojaviti u različitim oblicima: na tenderima, pri izboru dobavljača, u postupcima javnih nabavki, troškovima, poklonima, gostoprimstvu, prilikom donošenja odluka vezanim za zapošljavanje, sponzorstva, donacije, aktivnosti naših klijenata, i tako dalje. Mi smo obavezni da pažljivo razmatramo koje aktivnosti mogu biti izložene riziku korupcije i da ih spriječimo.

Pokloni, za koje postoji absolutna zabrana prihvatanja i davanja, se bezuslovno odbijaju. U NLB Grupi smo svjesni da određeni pokloni manje vrijednosti mogu biti dio uspostavljanja ili održavanja poslovnog odnosa. Ukoliko primimo takav znak pažnje, pokloni ili izrazi gostoprimstva ne smiju ni na koji način da utiču na naše donošenje poslovnih odluka.

U slučaju sumnje, kao i u slučaju stvarnih štetnih ponašanja zaposlenih, zaposleni su dužni da prijave takva djela. Samo ako smo svjesni ovoga, možemo reagovati pravovremeno kako bi spriječili štetu ili ograničili nastajanje teže popravljive štete za zaposlene, banku ili druge članice NLB Grupe.

U NLB Grupi ohrabrujemo prijave u dobroj vjeri, posebno prijave koje su bazirane na dostupnim informacijama i zapažanjima zbog kojih razumno sumnjate ili znate da se odnose na štetna ponašanja, nezakonito ili neetično ponašanje.

Kada analiziramo i istražujemo pojedinačne prijave, podaci u prijavi su apsolutno zaštićeni što osigurava zaštitu onog koji prijavljuje za vrijeme cijele procedure otkrivanja i mogućeg sankcionisanja štetnog ponašanja.

Za prijavu nepravilnosti, koristite namjenske kanale ako želite osigurati anonimnost, ili se obratite organizacionoj jedinici nadležnoj za usklađenost poslovanja.

### **Primjeri poželjnog ponašanja**

- Redovno učestvovati u obukama o korupciji i drugim oblicima neprihvatljivih praksi i štetnog ponašanja,
- Otvoreno razgovarati o dilemama sa nadređenima i sa članovima svog tima,
- Budite svjesni okolnosti koje bi mogle predstavljati sumnju na štetne radnje,
- Prijavite sumnju na štetne radnje ukoliko osnovano sumnjate ili znate da je nastalo štetno, nezakonito ili neetično ponašanje.
- Poštujte interna pravila koji se odnose na primanje i davanje poklona i sprečavanje sukoba interesa i korupciju.
- Odmah prijavite organizacionoj jedinici nadležnoj za usklađenost poslovanja ako postoje sumnje na korupciju ili pokušaj podmićivanja.
- Iz nastalih slabosti izdvojite one na osnovu kojih unaprijedili unutrašnje kontrolno okruženje i obavijestite sve relevantne zaposlene, i pratite naše najbolje prakse.

### **Primjeri neprihvatljivog ponašanja**

- Svjestan sam da se desilo loše ponašanje, ali ne prijavljujem ga.
- Prihvatam ili dajem novac ili neku drugu vrstu naknade koji omogućavaju uticaj na moje odluke i ponašanje.
- Ponašanje ili djelovanje koje odaje utisak korumpiranosti ili volje za primanje mita ili drugih usluga u zamjenu za uticaj na zaključivanje posla.
- Prihvatanje poklona, prisustvovanje gostoprimstvu ili drugim aktivnostima na poslu ili u privatno vrijeme sa poslovnim partnerima na njihov račun, a za vrijeme postojećeg ili očekivanog donošenja odluka o nabavci proizvoda ili usluga, ili kao ispunjenje obećanja poslovnom partneru za vrijeme izbornog postupka.

### **Pitanja za pomoć**

- Da li dobro poznajete svoje klijente, da li možete lako prepoznati potencijalna štetna ponašanja ili radnje klijenta?
- Da li radite sa državnim institucijama i njima povezanim licima? Posebnu pažnju obratite ako poslujete sa državnim institucijama i njima povezanim licima (uključujući i one koji rade u vladinim institucijama ili firmama u državnom vlasništvu). Čak i ako postoje određene prakse koje su u

## samo za internu upotrebu

zemlji prihvatljive, iste mogu značiti za NLB Grupu da mi prihvatamo korupciju i mogu prema tome imati negativan uticaj na NLB Grupu. To morate uzeti u obzir u svom radu.

- Da li slučaj uključuje treće strane, kao što su posrednici, agenti i punomoćnici u trećim zemljama (posebno onim u kojima je visok indeks korupcije)? NLB Grupa može pretrpjeti veliku štetu nastalu kao posljedica radnji posrednika ili zastupnika ili trećih lica koji djeluju u naše ime bilo gdje u svijetu. Kada radite sa trećim licima osigurajte da je rizik od korupcije dobro procijenjen i da se s njim upravlja.
- Da li ste ustanovili ili imate razlog u dobroj vjeri da vjerujete da nešto nije u skladu sa pravilima u određenom slučaju? Ovo se može odnositi na ponašanje klijenta, zaposlenog, ili na način vođenja postupka.

### Praktični primjeri

- *Dobavljač mi je ponudio dvije ulaznice za utakmicu Lige prvaka. Da li ih mogu prihvatiti?*

To zavisi od okolnosti. Koja je tržišna vrijednost karata (da li je u granicama propisanim ograničenja internim aktima za poklone)? Da li klijent ide sa vama na utakmicu ili su karte samo za vas lično? Da li se od vas očekuju nešto zauzvrat, da li ćete se osjećati dužni klijentu u bilo kom smislu? Pogledajte interne akte sa područja davanja i primanja poklona i sprečavanja sukoba interesa za odgovore na ova pitanja. Ako su vam potrebna dodatna usmjerenja, obratite se organizacionoj jedinici nadležnoj za usklađenost poslovanja.

- *U periodu pred Novu godinu od stalnih klijenata sam primila poklon koji malo prelazi iznos propisan internim aktima. Odbijanje malog poklona u našoj zemlji je uvreda.*

Razgovarajte o situaciji sa vašim nadređenim. Ako se ponuđeni poklon, s obzirom na poslovni odnos sa klijentom, smatra ljubaznim znakom pažnje, možete ga prihvatiti.

- *Jedan od naših spoljnih savjetnika za prodaju potraživanja je dodao jednu novu naknadu na redovne naknade koje smo ranije plaćali. Kako posluju na tržištu, na kojem je visok nivo korupcije, bio sam zabrinut da je sam posrednik za poslove prodaje te da žele nekom trećem licu osigurati dodatni prihod.*

NLB Grupa ima nultu toleranciju za mito i druge oblike koruptivnog ponašanja, bilo direktno ili indirektno putem treće strane. U NLB Grupi, svi zaposleni su dužni da aktivno spriječe takva ponašanja i na iste odmah upozoriti. Posljedice korupcije za NLB Grupu mogu biti ozbiljne, a mogu se javiti i šire društvene posljedice. Ako sumnjate da postoji nepravilnost pri naplati naknada, trebete se posavjetovati sa organizacionom jedinicom nadležnom za usklađenost poslovanja, o daljem postupanju.

U NLB Grupi imamo nultu toleranciju za mito i druge oblike koruptivnog ponašanja, bilo direktno ili indirektno putem treće strane. U NLB Grupi, svi zaposleni su dužni da aktivno spriječe takve prakse i da ih odmah prijave nadležnima. Posljedice korupcije za NLB Grupu mogu biti ozbiljne, a mogu se javiti i šire društvene posljedice. Ako sumnjate da postoji nepravilnost i da su neke naknade naplaćene neadekvatno, trebete se posavjetovati sa organizacionom jedinicom nadležnom za usklađenost poslovanja, kako bi se posavjetovali o daljem postupanju.

- *Prije nekoliko mjeseci sam prijavio sumnjivo štetno ponašanje, a nisam dobio nikakvu povratnu informaciju. Da li je neko pogledao moju prijavu?*

Sve prijave se odmah evidentiraju i pažljivo ispituju, te obrađuju u skladu sa postupkom koji je propisan internim aktima. Ukoliko ste podnijeli prijavu za štetno ponašanje sa vašim podacima (identitet otkriven), uvijek ćete biti obaviješteni o ishodu ili okončanju procedure.

Čak i ako ste prijavu podnijeli anonimno koristeći odgovarajuće aplikacije ili načine, primiti ćete obavještenje na kreirani korisnički račun. Međutim, sve zavisi od pojedinačnog slučaja koliko i koje povratne informacije se prijavitelju dostavljaju.

- *U slučaju da budem pozvan da učestvujem u unutrašnjoj provjeri, jesam li u obavezi da učestvujem?*

Da. Ovo su objašnjenja i pojašnjenja zaposlenog poslodavcu. Osoba koja provodi provjeru je ovlaštena od strane vašeg poslodavca koji očekuje da se aktivno uključite. Sarađujući vi ćete pomoći u prikupljanju svih potrebnih informacija i dokumenata od značaja za provjeru o konkretnom slučaju i da rezultati budu objektivni.

## 6 PRIDRŽAVAMO SE ZAKONSKE REGULATIVE I DRUGIH VAŽEĆIH PROPISA

### 6.1 Poslujemo zakonito

Zaposleni su dužni da poštuju zakone i druga pravila koja propisuju uslove našeg svakodnevnog poslovanja. Izbjegavamo ponašanje koje bi mogle dovesti do navodnog kršenja propisanih pravila. Zaposleni prema tome analiziraju i upravljaju rizicima koji se odnose na usklađenost poslovanja u unutrašnjoj organizaciji, procese donošenja odluka, politike objavljivanja informacija, interno izvještavanje i izvještavanje prema vanjskim (nadzornim) institucijama.

### 6.2 Borimo se protiv finansijskog kriminala

U NLB Grupi provodimo postupke za otkrivanje i sprečavanje pranja novca, postupke za poznavanje naših klijenata (načelo »know your customer«) i postupke za otkrivanje i sprečavanje finansijskog i drugog kriminala – u odnosu na koje NLB Grupa ima nultu toleranciju.

U slučaju zloupotrebe koja je rezultat pranja novca i finansiranja terorizma, pored gubitka ugleda, NLB d.d. ili druge članice NLB Grupe mogu biti predmet finansijskih i regulatornih sankcija. Prema tome, zaposleni u NLB Grupi su dužni da upoznaju interne politike, pravila i procedure za otkrivanje sumnje na pranje novca i finansiranje terorizma. Razvili smo postupke i mjere koje poštuju sankcije i embarga kojima se sprečavaju osobe ili organizacije da obavljaju poslove sa pojedinim zemljama, grupama, privrednim društvima, organizacijama i pojedincima, uključujući i one povezane sa terorističkim aktivnostima, krijumčarenjem droge, razvojem nuklearnog oružja i slično. U odnosu na navedeno NLB Grupa ima nultu toleranciju.

Da bi uspješno spriječili i otkrili sumnjive transakcije, svaki zaposleni u NLB Grupi, koji dolazi u dodir sa takvim transakcijama u toku svog rada, treba da postupa u skladu sa internim aktima NLB Grupe i prijavi takve transakcije svojim nadređenima i nadležnim internim organizacionim jedinicama.

### 6.3 Štitimo povjerljive i strogo povjerljive informacije i podatke

U NLB Grupi primjenjujemo najviše standarde u upravljanju poslovnim podacima i ostalim informacijama. To je jedini način da se osigura diskrecija poslovnih odnosa sa poslovnim partnerima, kao i odnosi sa zaposlenima zasnovani na dugoročnom povjerenju.

Banka i ostale članice NLB Grupe imaju dodatnu odgovornost da zaštite povjerljive podatke. Zaposleni u bankama koje su članice NLB grupe posebno se zalažemo za zaštitu povjerljivih podataka koji se odnose na komitente. Postoji nulta tolerancija na sve događaje koji mogu rezultirati otkrivanjem ili odavanjem takvih informacija neovlaštenim osobama.

Poslovne tajne ključne su za poslovanje NLB Grupe. Zaposleni u NLB Grupi smo dužni da se pridržavamo internih pravila i postupaka kako bi zaštitili sve informacije i podatke sa kojim se upoznaju tokom rada. Ova se obaveza odnosi na sve kanale komunikacije, društvene mreže, sve vrste medija i sredstva komunikacije. Svaki zaposleni je odgovoran i osigurava zaštitu povjerljivih informacija koje sazna.

Takve se informacije mogu koristiti samo interno, u poslovne svrhe i ne smiju se otkrivati trećim stranama, osim ako to dopuštaju propisi ili interna pravila.

Mi zaposleni u NLB Grupi, ne smijemo koristiti povjerljive podatke za vlastitu korist niti ih prosljediti trećoj osobi, a koji su određeni zakonom i/ili poslovnom tajnom, a koje su kao takve, odredile članica NLB Grupe i povjerene zaposlenom ili mu na drugi način stavljene na raspolaganje. Poslovnom tajnom se smatraju svi podaci koji očito mogu uzrokovati materijalnu štetu ukoliko se dostave neovlaštenim osobama.

## 6.4 Ne zloupotrebljavamo unutrašnje informacije

U NLB Grupi na sve zaposlene se odnosi stroga zabrana trgovanja finansijskim instrumentima zasnovanim na unutrašnjim informacijama i drugim oblicima zloupotrebe finansijskih instrumenata. U NLB Grupi smo obavezni štiti povjerljivost unutrašnjih informacija ili finansijskih instrumenata i takve informacije koristi isključivo u svrhu u koju su objavljene.

Određene povjerljive informacije se smatraju unutrašnjim informacijama u smislu propisa o finansijskim tržištima. Zaposleni u NLB Grupi koji su upoznati sa takvim informacijama, bilo u okviru njihovih radnih zadataka ili slučajno, su dužni čuvati ove informacije strogo povjerljivim i neće trgovati na osnovu unutrašnje informacije niti će istu objaviti. Putem internih akata u NLB Grupi imamo uspostavljene mjere koje sprečavaju sukob interesa, uspostavljena je zaštita informacija, osigurano pravovremeno i transparentno objavljivanje i sprečavanje ličnih transakcija, obezbjeđuje se redovna obuka o zloupotrebi tržišta finansijskih instrumenata i zagarantovana je puna saradnja sa nadležnim regulatorima. Zaposleni u NLB Grupi i druga lica sa kojima saradujemo ili koje su uključene u sistem unutrašnjeg upravljanja dužni su da ispune svoje obaveze kao što je to navedeno u aktima koji uređuju lične transakcije finansijskim instrumentima i da se pridržavaju etičkih standarda, internih akata i pravila koje primjenjujemo u NLB Grupi.

## 6.5 Posvećeni smo fer konkurenciji

U NLB Grupi smo posvećeni korektnim odnosima na tržištima na kojima poslujemo, što uključuje izbjegavanje nekorektne prodaje i poslovne prakse, nekonkurentnih sporazuma ili praksi na tržištu, i zloupotrebe od strane privrednih društava koje imaju tržišnu moć ili dominantnim položajem na tržištu. U NLB Grupi smo svjesni rizika vezanih za zaštitu konkurencije, što je razlog zašto poslujemo u skladu sa našim obavezama. Naša odgovornost da budemo upoznati i da se ponašamo u skladu sa propisima o očuvanju konkurencije i tržišnih praksi i da razumijemo na koji način rizik nelojalne konkurencije utiče na naše radne obaveze.

## Smjernice

Sve naše aktivnosti i odluke moraju biti u skladu s ovim Kodeksom, zakonskim i drugim propisima koji se odnose na članice NLB Grupe, kao i sa važećim internim aktima. Moramo biti dobro upoznati sa ovim dokumentima i ponašati se u skladu sa uputstvima kojima se uređuje obavljanje naših zadataka.

Naša je dužnost da obezbijedimo tačnu i sveobuhvatnu dokumentaciju o svim našim poslovnim aktivnostima.

Svaka članica NLB Grupe igra ključnu sistemsku ulogu u otkrivanju i sprečavanju pranja novca. U NLB Grupi mi stoga trebamo imati svaki dan na umu da pranje novca i finansiranje terorizma predstavljaju ozbiljna krivična djela koja se procesuiraju po službenoj dužnosti. Zaposleni koji obavljaju poslove sa klijentima dužni su svakodnevno osigurati da se pravila i procedure za pranje novca i finansiranja terorizma.

Potrebno je da rano prepoznamo naše sumnje na potencijalne (i buduće ili moguće) neusklađenosti. Ovo je jedini način da se spriječe povrede. Kada smo u nedoumici obraćamo se našem nadređenom odnosno organizacionoj jedinici koja je nadležna za usklađenost.

Razmišljate li o trgovanju u vlastitu korist na osnovu podataka dobijenih za vrijeme vašeg zaposlenja? Namjeravate li svoj posao koristiti za ličnu korist? U NLB Grupi važe stroge zabrane trgovanja unutrašnjim informacijama i zloupotrebe tržišta.

U slučaju (moguće) povrede, o tome odmah obavijestite organizacionu jedinicu koja je nadležna za usklađenost poslovanja koristeći određene kanale za izvještavanje, u skladu s internim aktima.



## Primjeri poželjnog ponašanja

- U toku sam sa relevantnim promjenama u pravnom okruženju ili preporukama i zahtjevima regulatora i drugih međunarodnih organizacija, identifikujem uticaj na članicu i NLB Grupu i aktivno učestvujem u aktivnostima prilagođavanja novim zahtjevima,
- Obavljam sve aktivnosti na području sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.
- Redovno se obrazujem sa područja usklađenosti poslovanja u NLB Grupi i pratim izmjene unutrašnjih pravila i procedura.
- Aktivno se savjetujem sa drugim zaposlenima o izmjenama i dopunama propisa i drugih akata te pokušavam pronaći optimalna rješenja za usklađeno i efikasno poslovanje NLB Grupe.
- Ukoliko sam upoznat sa unutrašnjom informacijom ili ako ja na bilo koji način saradujem s zaposlenima koji imaju pristup unutrašnjim informacijama, tražim savjet i/ili edukaciju iz ove oblasti i prijavljujem moguću sumnju na zloupotrebu.
- Uvijek mogu osigurati da su moja djelovanja u skladu sa unutrašnjim aktima i važećim zakonodavnim i regulatornim zahtjevima.
- Pažljivo rukujem sa poslovnim tajnama i drugim informacijama i podacima, u skladu s internim pravilima i procedurama o zaštiti informacija.
- Prema svom najboljem znanju obraćam posebnu pažnju na sve znakove koji mogu predstavljati sajber napad ili socijalni inženjering i o tome izvještavam organizacionu jedinicu nadležnu za usklađenost poslovanja.
- Poštujem pravila i postupke koji određuju način na koji se lični podaci o pojedincima moraju zaštititi (klijenti, zaposleni ili treća strana).
- Postupam u skladu s pravilima i procedurama koje određuju kako se podaci mogu dostavljati ili dijeliti unutar NLB Grupe i koji su uslovi uspostavljeni za objavljivanje trećim stranama.
- Ne otkrivam (direktno ili indirektno) poslovne tajne ili druge povjerljive informacije sa kojima sam upoznat na svom radnom mjestu, ako je to u suprotnosti sa internim aktima.
- Ne otkrivam povjerljive informacije ili lične podatke drugih osoba na društvenim mrežama koje koristim niti drugdje, ako to nije dozvoljeno u skladu sa internim aktima.
- Postupam u skladu s pravilima o zloupotrebi tržišta, uključujući pravila o korišćenju unutrašnjih informacija.
- Proaktivno identifikujem i prijavljujem moguće zloupotrebe tržišta finansijskim instrumentima i doprinosim smanjenju rizika od štete za klijente i za tržište.
- Čuvam bančine i poslovne tajne, povjerljive i strogo povjerljive informacije i podatke i informacije o tržištima, klijentima, i pridržavam se internih pravila o zaštiti informacija, ne zloupotrebljavam ove informacije i podatke, a ne utičem na promjene tržišnih cijena (direktno ili indirektno) sa ciljem sticanja dobiti (smanjenje gubitka, povećanje profita).
- Uvijek djelujem u dobroj vjeri, u skladu sa internim pravilima i postupcima, najvišim etičkim standardima i u duhu ovog Kodeksa.

## Primjeri neprihvatljivog ponašanja

- Ne pridržavam se ovog Kodeksa, ne staram se za zakonito obavljanje poslova i ne prisustvujem obukama.
- Ne rukujem podacima pažljivo i u skladu sa zahtjevima internih pravila i procedura o zaštiti podataka.
- Objavljujem lične podatke o pojedincima (bilo klijentima, zaposlenima ili trećim osobama), nepoštujući propise i interna pravila (na primjer, bez pisane saglasnosti pojedinca);
- Otvaram sumnjive elektronske poruke, otvaram sumnjive linkove, zanemarujući znakove sajber napada, i ne prijavljujem takve događaje organizacionoj jedinici koja je nadležna za usklađenost poslovanja.

## Pitanja za pomoć

- *Šta da radim ako mi nadređeni naredi da učinim nešto nedolično ili možda čak i protivzakonito? Bojim se represije ako prijavim incident!*  
U takvim slučajevima, obratite se organizacionoj jedinici koja je nadležnu za usklađenost poslovanja. Nije dozvoljena represija ili povratne aktivnosti od strane vašeg nadređenog ili drugih osoba za prijave u dobroj vjeri, zbog čega su uspostavljene mjere za zaštitu prijavitelja.

### Praktični primjeri

- *Pri pripremi kreditnog prijedloga, shvatio/la sam da prijedlog ne sadrži ključne informacije o rizicima.*

Upozorio/la sam one koji učestvuju u postupku odobravanja da kreditni prijedlog nije potpun i da nadležna tijela i odbori ne bi trebala donositi odluke bez ključnog sadržaja u kreditnom prijedlogu. Dopusnili smo procjenu rizika i prosljedili dopunjeni materijal u postupak odobravanja. U suprotnom slučaju, kreditni prijedlog bi mogao biti odobren u suprotnosti sa internim aktima.

- *Zaposleni je saznao za privremene rezultate NLB dd 30 dana prije njihovog objavljivanja. Na osnovu tih informacija zaposleni je iskoristio priliku da dobije dobru dobit i kupio je 100 akcija.*

Takvo postupanje je nedopušteno. Informacije koje je zaposleni saznao smatraju se unutrašnjim informacijama, jer su važne i nisu javne. Zbog toga kupovina akcija u ovom slučaju predstavlja kršenje primjenjive zakonske regulative koja zabranjuje i nameće stroge sankcije za svaku zloupotrebu unutrašnjih informacija, a takođe predstavlja kršenje internih pravila NLB Grupe, te se isto može smatrati povredom koja se procesuirá po službenoj dužnosti.

## 7 OPREZNO I ETIČNO RASPOLAGANJE IMOVINOM

### 7.1 Zaštita i racionalno korišćenje sredstava, imovine i resursa

S ciljem dugoročnog uspjeha u NLB Grupi obavezno smo racionalno koristiti imovinu svake članice NLB Grupe, uključujući materijalnu imovinu, sredstva i opremu, tehnološku opremu, intelektualnu svojinu, finansijska sredstva, zaštitne znakove u NLB Grupi i odnose sa klijentima i poslovnim partnerima NLB Grupe, te ugled NLB Grupe.

Zaposleni imaju dužnost da razumno koriste kancelarijski materijal i ostala sredstva potrebna za rad i generalno da zaštite imovinu svih članica u NLB Grupi.

Zaposleni su dužni poštovati pravila o naknadi troškova poslovnih putovanja i ostalih troškova vezanih za rad, koje uređuje odgovarajuće izvještavanje i dokumentovanje tih troškova. Zabranjeno je neetično rukovanje imovinom NLB Grupe.

Zaposleni ne smiju koristiti sredstva rada ili drugu imovinu za vlastitu korist ili za dobrobit bilo koje treće strane, osim ako nisu pribavljena odgovarajuća ovlaštenja za to. Zaposleni u NLB Grupi smo dužni spriječiti korišćenje imovine i sredstava, za ličnu korist trećih lica, bilo dobrovoljno ili iz nehata.

### 7.2 Zaštita intelektualne svojine

Moramo obezbijediti da su prava intelektualne svojine regulisana ugovorom i da su blagovremeno zaštićena. Svako od nas je odgovoran za zaštitu povjerljivosti i integriteta, kao i dostupnost informacija i podataka u vlasništvu NLB Grupe, naših klijenata, dobavljača i drugih poslovnih partnera. Zato samo lica sa odgovarajućim ovlaštenjima mogu pristupiti povjerljivim informacijama i podacima.

Tačnost, ispravnost i pouzdanost informacija i podataka se obezbijeduje na način da je zabranjeno neovlašteno mijenjanje informacija i podataka, pa i nenamjerno. Pouzdani podaci i informacije moraju biti dostupni cijelo vrijeme.

### Smjernice

Prevažodna briga NLB Grupe je očuvanje povjerenja svojih klijenata, poslovnih partnera i društva u kojem poslujemo. Povjerenje se može sačuvati samo poštovanjem obećanja, obaveza i provođenjem svih poslovnih aktivnosti sa integritetom, pravično i etično, kao i u skladu sa poslovnom praksom.

Svaki zaposleni je dužan da prihvati jasnu odgovornost za održavanje obećanja i ispunjavanje rokova, jer su svi u NLB Grupi svjesni da su dosljedne radnje i odluke presudne za očuvanje povjerenja u NLB Grupi i finansijsku granu uopšte.

Svaki zaposleni u NLB Grupi dužan je pažljivo postupati sa sredstvima i drugom imovinom članica NLB Grupe, da poštuje interna pravila o naknadi troškova i korišćenju radnih sredstava. Dobra smjernica je da se imovinom NLB Grupe rukuje sa jednakom pažnjom i odgovornošću (sa dužnom pažnjom) kao sa vlastitim sredstvima i imovinom.

Moramo poštovati odobreni budžet, smjernice i ograničenja o korišćenju imovine ili poslovnih prostora. Snažne unutrašnje kontrole u svim članicama NLB Grupe moraju obezbijediti oprezno i pažljivo rukovanje imovinom NLB d.d. i ostalih članica NLB Grupe.

Informacije su ključne za očuvanje naše konkurentske prednosti. Zaposleni u NLB Grupi odgovorni su za zaštitu povjerljivosti i integriteta, kao i za dostupnost informacija i podataka u vlasništvu članica NLB Grupe, naših klijenata, dobavljača i drugih poslovnih partnera. Stoga se morate pridržavati svih internih pravila, postupaka i djelovati tako da su te informacije i podaci na odgovarajući način zaštićeni.

## Primjeri poželjnog ponašanja

- Procjenjujem da li postupamo sa dužnom pažnjom i profesionalnošću jer se u svakom slučaju moramo pridržavati načela dužne pažnje.
- Razumno i ekonomično upotrebljavam radna sredstva i drugu imovinu u vlasništvu poslodavca (npr. kancelarijski materijal se koristi samo za obavljanje posla, a ne za lične potrebe).
- Ne koristim kancelarijski računar i kancelarijski telefon prekomjerno u privatne svrhe.
- Pažljivo raspoređujem vrijeme na odnose sa klijentima i drugim učesnicima NLB Grupe.
- Aktivno pridonosim zaštiti imovine NLB Grupe, uključujući fizička sredstva, tehnološku opremu, intelektualnu svojinu, finansijska sredstva, zaštitne znakove u NLB Grupi i odnose sa klijentima i poslovnim partnerima NLB Grupe.
- Učestvujem u sprečavanju neadekvatnog postupanja sredstvima NLB grupe.

## Primjeri neprihvatljivog ponašanja

- Nepažljivo postupanja sredstvima NLB Grupe.
- Korišćenje radnih sredstava u svrhu za koju nisu data ovlaštenja.
- Prodaja i raspolaganje imovinom NLB Grupe bez odgovarajućeg odobrenja i suprotno internim pravilima.
- Uništavanje, skrivanje, prikrivanje ili na drugi način raspolaganje bilo kojom imovinom NLB Grupe, sa ciljem izbjegavanja ispunjavanja obaveza NLB Grupe prema vlasnicima.

## Pitanja za pomoć

- Razumijem li pravila koja uređuju raspolaganje sredstvima koja se koristi tokom mog rada i imovinom NLB Grupe?
- Ako bi zavisilo od mene, da li bih želio da ih neko drugi koristi za neku drugu namjenu bez mog dopuštenja?
- Da li se racionalno koristiti određena imovina ili se može koristiti ekonomičnije?
- Da li biste sa vlastitom imovinom u vašem domaćinstvu postupali na isti način?
- Kakve bi bile posljedice za NLB Grupu ako bi svi zaposleni to učinili?

## Praktični primjeri

- *Zaposleni ima sporedno zanimanje koje ne predstavlja potencijalni sukob interesa. Radi praktičnosti, ovaj zaposleni upućuje vlastite stranke da ga nazovu na telefon banke jer im na taj način može brzo riješiti problem.*

Takva radnja zaposlenog nije prihvatljiva. Korišćenje svih sredstava za rad u poslovne svrhe znači koristiti ih za obavljanje radnih obaveza u okviru zaposlenja u NLB Grupi. Nije dopušteno korišćenje sredstava za rad pomoćne plaćene djelatnosti ili za savjetovanje trećim osobama izvan redovnih radnih obaveza.

- *Kako bih trebao postupiti ako mi nadređeni traži da prilagodim neke brojke u finansijskim izvještajima, što bi bilo suprotno važećim propisima?*

Vaša je odgovornost da budete poštenu i tačni. Ako osjetite pritisak, jasno upozorite svog nadređenog. Ako upozorenje nije djelotvorno, prijavite stvar kroz postojeće kanale odgovarajućoj internoj organizacionoj jedinici. Omogućena je i anonimna prijava. Osigurana je potpuna zaštita prijavitelja.

## 8 DRUŠTVENO SMO ODGOVORNI

### 8.1 Poštovanje ljudskih prava

Opredijeljeni smo za poštovanje ljudskih prava i fundamentalnih sloboda u okviru naših sposobnosti, u odnosima sa našim zaposlenima, dobavljačima, klijentima i članicama NLB Grupe u zemljama u kojima je prisutna NLB Grupa. Mi smo organizacija koja poštuje i nastoji održati dugoročno povjerenje zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih tijela, vanjskih revizora, investitora i banke u cjelini, budući da poslovanje cijele NLB Grupe mora biti sveobuhvatno, u skladu sa preuzetim obavezama i datim obećanjima, transparentno i pozitivno. Posebnu pažnju posvećujemo procjeni poštovanja ljudskih prava u postavljanju kriterija u okviru naše investicione politike i smjernica, i sa dužnom pažnjom uzimamo u obzir direktne i indirektne učinke na poštovanje ljudskih prava u zemljama u kojima smo prisutni, koje moraju poštovati svi zaposleni.

### 8.2 Briga za društveno okruženje

U NLB Grupi smo svjesni uloge koja nadilazi okvir finansijskog sektora u kojem djelujemo. U odnosu na zaposlene, klijente i društvo u cjelini i ostale aktere, slijedimo društveno i ekološki odgovornu politiku, koja reguliše pitanje integracije NLB Grupe u društvo i okolinu. Ovako pokazujemo predanost i poštovanje društvenih i ekoloških vrijednosti, stavljajući u prvi plan pojedince, lokalnu zajednicu i društvo u cjelini u svim zemljama u kojima NLB Grupa djeluje.

U cilju ispunjavanja obaveze da poštuju svoja načela i društvena načela, NLB Grupa pokazuje da je svjesna svoje šire društvene uloge i na taj način se pridružuje krugu domaćih i međunarodnih javnih i privatnih finansijskih institucija i preduzeća, koja su svjesni svoje društvene uloge

Pažljivo razvijamo partnerstvo sa akcionarima NLB Grupe i podržavamo humanitarne i druge projekte koji pridonose održivom razvoju privrednih društava i okruženja u kojima NLB Grupa djeluje.

NLB Grupa ostaje politički neutralna i ne podržava nikakve političke organizacije ili aktivnosti donacijama ili subvencijama, čak i ako to dopušta lokalno zakonodavstvo. NLB Grupa takođe poštuje obaveze zaposlenih koji, kao građani, žele privatno učestvovati u javnom životu, uz to da su dužni sa pažnjom štiti ugled i kredibilitet NLB Grupe.

### 8.3 Ekološka svijest

Bez nas, zaposlenih, NLB Grupa ne bi bila uspješna i ne bi zadržala povjerenje ljudi. Da bismo dodatno poboljšali poslovanje, svako od nas ima odgovornost da poštuje Kodeks i da ga se pridržava u svakodnevnom radu. Svaki zaposleni u NLB Grupi takođe je odgovoran za brigu o okolini, što znači da doprinosi štednji energije, papira i drugih sredstava rada, i da najbolje što može doprinese humanitarnim projektima podržanim u NLB Grupi (kampanje donatora krvi, sponzorstva, ekološke kampanje, pomoć u slučaju humanitarne krize i sl.).

### 8.4 Komuniciranje u NLB Grupi

Komunikacija sa javnošću je profesionalna i usklađena sa politikama NLB Grupe. Zaposleni u NLB Grupi dužni su poštovati interna pravila o javnom nastupu i javnom izražavanju mišljenja koja mogu uticati na NLB Grupu. Izvan NLB grupe ne raspravljamo o pitanjima za koja nismo ovlašteni. Zaposleni u NLB Grupi ne komentarišu o NLB Grupi ili u vezi s njom prema medijima, ulagačima, finansijskim ili industrijskim analitičarima, vanjskim konsultantima, on-line chat sobama, društvenim mrežama ili na drugim javnim forumima bez posebnih dopuštenja.

NLB Grupa sistemski i aktivno obavlja aktivnosti korporativne komunikacije, istovremeno gradeći odnose sa javnošću. Kada god komuniciramo, uvijek stavljamo svoje vrijednosti na prvo mjesto i na taj

način jačamo ugled NLB Grupe. Dajemo primjer otvorene komunikacije, pune poštovanja i dvosmjerne komunikacije sa zaposlenima, klijentima, vlasnicima i finansijskom javnošću.

## **8.5 Saradnja sa nadležnim organima**

NLB Grupa se zalaže za punu saradnju sa regulatornim tijelima i drugim nadležnim organima odgovornim za nadzor i provjeru usklađenosti poslovanja NLB Grupe u zemljama u kojima posluje. Na taj način pružamo transparentne i tačne informacije koje koriste nadzorna tijela, finansijski sektor, akcionari, klijenti i cjelokupnu javnost u zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

Zaposleni koji učestvuju u pripremi finansijskih i drugih propisanih izvještaja moraju uvijek obezbijediti potpune, tačne, pravovremene i razumljive informacije u izvještajima i dokumentima koje NLB Grupa podnosi ili dostavlja regulatornim i drugim nadležnim tijelima i u drugim javnim objavama.

### **Smjernice**

Moramo poštovati i težiti dugoročnom povjerenju zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih i drugih nadležnih tijela, vanjskih revizora, investitora i banke u cjelini. Poslovanje NLB Grupe mora biti sveobuhvatno, u skladu sa obećanjima, transparentno i pozitivno.

Svatko od nas može doprinijeti ostvarivanju ovih ciljeva u svakodnevnom aktivnostima i radu.

### **Primjeri poželjnog ponašanja**

- Prilikom razmatranja preuzimanja bilo kakvih funkcija u političkim strankama, lokalnim ili državnim tijelima, uzimam u obzir da je NLB Grupa u načelu politički neutralna i u skladu s tim i odgovorno postupam, a ako je potrebno, posavjetujem se sa mojim nadređenim ili organizacionom jedinicom koja je nadležna za usklađenost poslovanja, o nespojivosti funkcija.
- Učestvujem u dobrotvornim kampanjama i podstičem zaposlene i kolege da učine isto.
- Recikliram, višekratno koristim ambalažu, i koristim ekološke materijale.
- Doprinosim sprečavanju zagađenja okoline, radnih prostora i okolnog prostora naših poslovnih zgrada.
- Upoznajem se i postupam u skladu s unutrašnjim pravilima o društvenoj odgovornosti.
- Obraćam pažnju na poštovanje ljudskih prava u svakodnevnom radu, u odnosu sa zaposlenima i npr. u procjeni da li je određeni kreditni prijedlog prihvatljiv.
- Pridržavam se i ispunjavam zahtjeve u pogledu bezbjednog i zdravog radnog okruženja.

### **Primjeri neprihvatljivog ponašanja**

- Javno nastupanje ili javno izražavanje mišljenja o NLB Grupi bez prethodnog obavještanja i pribavljanja dopuštenja od organizacione jedinice koja je odgovorna za korporativne komunikacije.
- Nepoštovanje ljudskih prava u odnosu sa bilo kojim licem sa kojim saradujete.

### **Pitanja za pomoć**

- Da li ja doprinosim smanjenju uticaja naših aktivnosti na okolinu i ljude?
- Jesam li svjestan mogućih učinaka aktivnosti naših klijenata koje nisu dozvoljene (iskorištavanje dječjeg rada za obavljanje djelatnosti, učešće u neetičnim aktivnostima i sl.) na našu poslovnu aktivnost i ugled NLB Grupe?
- Poštujem li interna pravila o društvenoj i ekološkoj svijesti?
- Da li se dovoljno obrazujem i da li razumijem pravila koja reguliraju našu društvenu odgovornost?

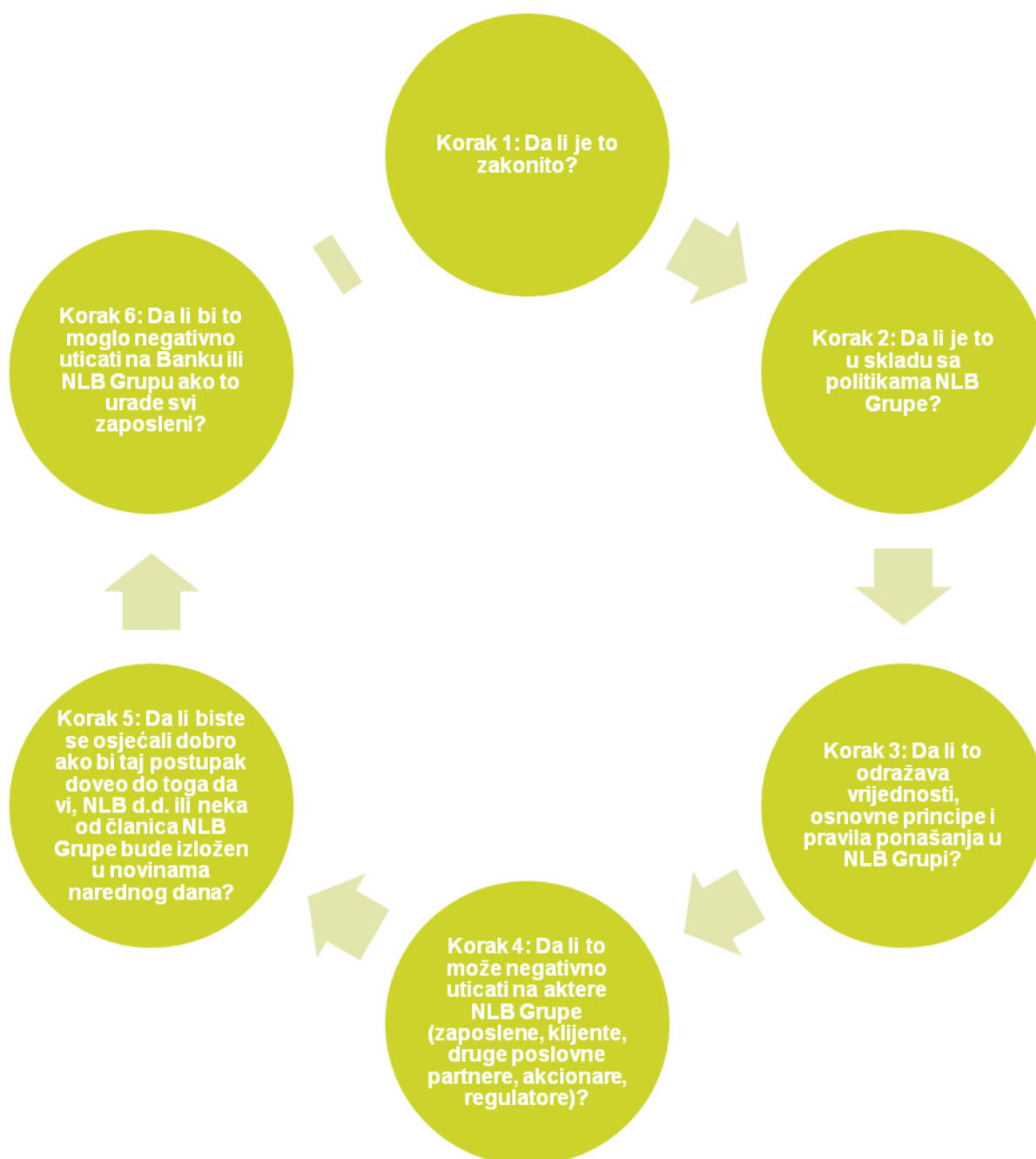
### Praktični primjeri

- Na sportskim igrama otvorenim za sve zaposlene u NLB Grupi učestvovao sam u krečenju lokalne osnovne škole. Redovno učestvujem u kampanjama donatora krvi i pomažući obnovi unutrašnjosti škole doprinosim širem društvenom okruženju.
- U posljednjem godišnjem izvještaju sam pročitao koliko se papira i električne energije uštedjelo ekonomičnijim poslovanjem. Budući da puno vremena provodimo na poslu, važno je i da smo mi u NLB Grupi ekološki svjesni i čime doprinosimo očuvanju naše planete. Efikasno korišćenje svih prirodnih resursa primjer je društvene odgovornosti.

## V. Donosimo prave odluke

Naš uspjeh zavisi od naše sposobnosti da donesemo prave odluke - one koji su u skladu sa našim osnovnim vrijednostima.

Kada se suočavamo sa pitanjem kako postupati ispravno, pratimo naredne korake ka donošenju prave odluke i po potrebi se savjetujemo se sa drugima, kako bi donijeli ispravnu odluku. U razmatranju, pratite sljedeće korake:





<p>Korak 1: Da li je to zakonito?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA → Idite na korak 2.</p> <p>NE → Aktivnost može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to raditi.</p> <p>? → Obratite se organizacionoj jedinici odgovornoj za pružanje savjeta o ovom Kodeksu.</p>
<p>Korak 2: Da li je to u skladu sa politikama NLB Grupe?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA → Idite na korak 3.</p> <p>NE → Aktivnost može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to raditi.</p> <p>? → Provjerite interne akte; razgovarajte sa svojim nadređenim ili se obratite organizacionoj jedinici odgovornoj za pružanje savjeta o ovom Kodeksu</p>
<p>Korak 3: Da li to odražava vrijednosti, osnovne principe i pravila ponašanja u NLB Grupi?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA → Idite na korak 4.</p> <p>NE → Aktivnost može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to raditi.</p> <p>? → Provjerite interne akte koji se odnose na etičko ponašanje; razgovarajte sa svojim nadređenim tražeći smjernice ili se obratite organizacionoj jedinici odgovornoj za pružanje savjeta o ovom Kodeksu</p>
<p>Korak 4: Da li to može negativno uticati na aktere NLB Grupe (zaposlene, klijente, druge poslovne partnere, akcionare, regulatore)?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA → Aktivnost može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to raditi.</p> <p>NE → Idite na korak 5.</p> <p>? → Razgovarajte sa svojim nadređenim; obratite se organizacionoj jedinici odgovornoj za pružanje savjeta o ovom Kodeksu</p>
<p>Korak 5: Da li biste se osjećali dobro ako bi taj postupak doveo do toga da vi, NLB d.d. ili neka od članica NLB Grupe bude izložen u novinama narednog dana?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA → Aktivnost može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to raditi.</p> <p>NE → Idite na korak 6.</p> <p>? → Razgovarajte sa svojim nadređenim; obratite se organizacionoj jedinici odgovornoj za pružanje savjeta o ovom Kodeksu.</p>
<p>Korak 6: Da li bi to moglo negativno uticati na članicu ili NLB Grupu ako to urade svi zaposleni?</p>	<p>DA → Aktivnost može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to raditi.</p> <p>NE → Čini se da možete donijeti odluku za tu aktivnost.</p> <p>? → Razgovarajte sa svojim nadređenim; obratite se organizacionoj jedinici odgovornoj za pružanje savjeta o ovom Kodeksu.</p>

## **VI. Kodeks i lokalna i međunarodna zakonska regulativa**

NLB Grupa slijedi svoju strategiju razvoja i dopunjuje svoje kodekse koji regulišu standarde ponašanja u NLB grupi u skladu sa njezinim smjernicama i prateći korak sa razvojem. Prema tome, ovaj Kodeks zamjenjuje sve prethodne primjenljive kodekse koji regulišu etičko ponašanje i korporativnu usklađenost na nivou NLB d.d., NLB Grupe i članice: Kodeks korporativne skladnosti NLB d.d., 1. Izdaja, april 2014, Kodeks etičnoga ravnanja Nove Ljubljanske banke d.d., 3. Izdaja, september 2009, Kodeks etičnoga ravnanja delavcev NLB Skupine, 1. Izdaja, december 2008.

Ovaj Kodeks definiše standarde ponašanja i ponašanja zaposlenih u NLB Grupi, kao i očekivanja od poslovnih partnera i drugih aktera. U slučaju sukoba između odredbi ovog Kodeksa i zahtjeva nacionalnog zakonodavstva, NLB Grupa će shodno tome uskladiti Kodeks sa lokalnim propisima i, pri tome, na odgovarajući način se pridržavati ovdje navedenih pravila, poštujući najstrože etičke kriterije relevantne u konkretnom slučaju.

Kodeks ne reguliše sva pitanja sa kojima se suočavamo u svakodnevnom poslovanju u NLB Grupi. Ključno je slijediti namjenu, duh i tekst ovog Kodeksa. Naš cilj mora biti činiti ono što je "ispravno", a ne samo ono što je dozvoljeno. Detaljnije smjernice za zaposlene u NLB Grupi propisuju se u smjernicama i drugim internim aktima svake članice NLB Grupe, slijedeći duh i svrhu ovog Kodeksa i zahtjeve lokalnih propisa, kao i specifičnosti kulture i društvenog okruženja u kojoj djeluje.

NLB Grupa djeluje u oblasti koja je značajno regulisana zbog važnosti da bi se osigurala finansijska stabilnost i spriječili sistemski rizici. NLB Grupa je svjesna da je usklađenost poslovanja osnov njenog poslovanja.

Od svakog zaposlenog se očekuje da bude upoznat sa međunarodnim standardima, važećim zakonima, pravilima i propisima u svim područjima, kao i profesionalnim standardima sa kojima mora biti upoznat tokom svog rada.

Nepoštena poslovna praksa i nedopuštena ponašanja negativno utiču na povjerenje naših klijenata i štete ugledu NLB Grupe, te nas mogu izložiti regulatornim mjerama, novčanim kaznama ili drugim negativnim posljedicama. Stoga su svi zaposleni u NLB Grupi lično dužni i odgovorni da postupaju u skladu sa važećim propisima, internim pravilima i propisima i uputstvima te da slijede duh, svrhu i pravila koja su ovdje navedena.

## **VII. Prelazne i završne odredbe**

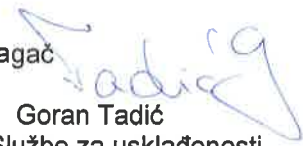
Kodeks stupa na snagu nakon usvajanja od strane Uprave Banke i objave u registru internih dokumenata Banke.


Danom stupanja na snagu ovog Kodeksa, prestaju važe Kodeks korporativne skladnosti NLB d.d., 1. Izdaja, april 2014, Kodeks etičnoga ravnanja Nove Ljubljanske banke d.d., 3. Izdaja, september 2009, Kodeks etičnoga ravnanja delavcev NLB Skupine, 1. Izdaja, december 2008., Kodeks etičkog ponašanja NLB Razvojne Banke Banja Luka, broj UB-174-2/06 od 01.11.2006. godine i Kodeks korporativne usklađenosti NLB Banke Banja Luka, broj 00-576/15 od 09.09.2015. godine. Ukoliko dođe do neslaganja između odredbi ovoga Kodeksa i odredbi drugih internih dokumenata Banke, primjenjuju se odredbe ovog Kodeksa.

samo za internu upotrebu

Broj: 00-466-1/17  
5.7.2017. godine

Predlagac

  
Goran Tadić  
Šef Službe za usklađenosti  
poslovanja

  
Dragan Injac  
Član Uprave

Uprava Banke

  
Marijana Usenik  
Član Uprave<sup>01</sup>

  
Radovan Bajić  
Predsjednik Uprave