



Kodeks ponašanja

u NLB Banci a.d. Banja Luka



Sadržaj

I Uvod i cilj	3
II Područje primjene Kodeksa ponašanja i lica koja obavezuje	3
III Osnovna načela i pravila željenog ponašanja	4
1. DJELUJEMO ETIČNO - ODGOVORNO	5
2. POŠTUJEMO SARADNIKE I ODRŽAVAMO PRIJATNO RADNO OKRUŽENJE	7
3 POŠTOVANJE NAŠIH KLIJENATA	10
4 IZBJEGAVANJE SUKOBA INTERESA	12
5 SPRJEČAVAMO NEPRIHVATLJIVE PRAKSE	14
6 POŠTOVANJE ZAKONSKU REGULATIVU I DRUGA PROPISANA PRAVILA	17
7 OPREZNO I ETIČNO RUKOVANJE IMOVINOM	20
8 DRUŠTVENO SMO ODGOVORNI	21
8.4 Ekološka odgovornost i svijest	22
IV Vrijednosti NLB Grupe	24
V Donosimo ispravne odluke	24
VI Kodeks i lokalna i međunarodna zakonska regulativa	26

I Uvod i cilj

Misija NLB Grupe

Kodeks reguliše osnovna načela ponašanja na kojima se bazira poslovanje i djelovanje čitave NLB Grupe, a koja u NLB Banci ad Banja Luka dosljedno i u cjelosti primjenjujemo.

Zaposleni u NLB Grupi se zalažu za kulturu odgovornosti prema klijentima, ostvarenju planiranih poslovnih rezultata i brizi o životnoj sredini i zdravom načinu života. Djelujemo u skladu sa zakonskim propisima i pravilima struke, etičkim principima i dobrom poslovnom praksom, kao i vrijednostima 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.

Značenje Kodeksa

Kodeks ponašanja na nivou NLB Grupe predstavlja skup osnovnih načela, vrijednosti i pravila koja svaki zaposleni u NLB Grupi mora da shvati i kojih se mora pridržavati. To je jedini način za nas u NLB Grupi da se ponašamo u skladu sa etičkim standardima.

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 u kojima rade 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 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 radnik 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.

II Područje primjene Kodeksa ponašanja i lica koja obavezuje

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, uzimajući ih u obzir prilikom praćenja trenutnih vrijednosti Banke.

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.

Rukovodstvo

Kodeks se u potpunosti primijenjuje na članove organa upravljanja u članicama 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, članovi odbora) imaju posebnu odgovornost:

- da razmatraju Kodeks sa članovima svoga tima i brinu se da ga svi razumiju, te na taj način promovišu etičku kulturu u NLB Grupi,
- da osiguraju da se osnovne vrijednosti, osnovna načela i pravila ponašanja sprovede i poštuju;
- da se staraju o tome da se vrijednosti Banke ostvaruju u skladu sa postavljenim načelima i pravilima ponašanja;
- 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 stavom i ponašanjem 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.

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.

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.

Mi pronalazimo rješenja i rješavamo probleme stvarajući prednosti i dodatnu vrijednost za naše klijente.

Efikasnost u svakodnevnom radu jedan je od naših osnovnih ciljeva.. 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.

III Osnovna načela i pravila željenog ponašanja

Etika je skup moralnih načela. Predstavlja norme i vrijednosti svakog etičkog pojedinca, definisane poštenjem, pravičnošću i dobrim namjerama prema drugim ljudima. Osnovna etička pitanja su šta je dobro, šta moram da radim, kakva osoba treba da budem i kako da se ne ponašam.

Zaposleni u NLB Grupi djeluju u skladu sa osnovnim načelima i pravilima željenog ponašanja i svjesni su koja su ponašanja neprihvatljiva.

Osnovna načela vode nas prema očekivanim standardima ponašanja.

Detaljnija pravila ponašanja napisana su pod svakim osnovnim načelom ponašanja, zajedno sa praktičnim savjetima koji će vam pomoći da donesete pravu odluku.

Osnovna načela	Pravila ponašanja
Postupajte etično - odgovorno	<ul style="list-style-type: none"> Djelovanje na odgovoran način i u skladu sa ovlaštenjima Poštovanje pravila Kodeksa
Poštujemo saradnike i održavamo prijatno radno okruženje	<ul style="list-style-type: none"> Iskrenost i poštovanje među kolegama Nulta tolerancija diskriminacije Prijatno i bezbjedno radno okruženje Vođenje računa o zaštiti podataka o ličnosti zaposlenih
Poštujemo naše klijente	<ul style="list-style-type: none"> Poštovanje interesa klijenata Dužna pažnja radi zaštite poverljivosti podataka klijenata Profesionalan odnos Pravična procedura rješavanja prigovora klijenata
Izbjegavanje sukoba interesa	<ul style="list-style-type: none"> Isključivanje iz procesa pripreme predloga, usvajanja materijala i iz procedure odlučivanja sa povezanim licima (npr. rođaci, lični poznanici) Pribavljanje prethodnog odobrenja za obavljanje funkcija ili aktivnosti izvan NLB Grupe
Sprječavanje neprihvatljivu praksu	<ul style="list-style-type: none"> Odbacivanje mita i korupcije Sprječavanje i izvještavanje o bilo kakvom štetnom ponašanju
Poštovanje zakonske regulative i drugih važećih pravila	<ul style="list-style-type: none"> Naše poslovanje je zakonito Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma Mi štitimo povjerljive i strogo povjerljive informacije Mi ne zloupotrebjavamo insajderske informacije Zalažemo se za lojalnu konkurenciju
Pošteno i etično rukovanje imovinom	<ul style="list-style-type: none"> Zaštita i racionalno korišćenje sredstava i resursa društva Zaštita intelektualne svojine
Društveno smo odgovorni	<ul style="list-style-type: none"> Poštovanje ljudskih prava Briga za društveno okruženje Ekološka svijest Komunikacija u NLB Grupi Saradnja sa nadležnim organima

1. DJELUJEMO ETIČNO - ODGOVORNO

1.1 Ponašamo se odgovorno u skladu sa ovlaštenjima

Svaki zaposleni u NLB Grupi u svom poslovanju se zalaže za najviše standarde moralnog integriteta, profesionalnog i etičkog ponašanja, koje je korisno ne samo za NLB Grupu, već i za naše eksterne i interne klijente, kolege, poslovne partnere, dioničare, finansijski sistem i širu zajednicu. Samo etično, marljivo i odgovorno poslovanje koje je u skladu sa ovim Kodeksom je garancija dugoročnog jačanja povjerenja u NLB Grupu i ključno je za njenu reputaciju i dugoročne uspješne rezultate. Povjerenje je osnov bankarskih aktivnosti.

NLB Grupa je odgovorna prema svojim klijentima, kolegama, interesnim stranama, vlasnicima, poslovnim partnerima i društvenom i prirodnom okruženju. Razumijevanje klijenata i briga o njihovom pozitivnom korisničkom iskustvu naša je temeljna odgovornost. To uključuje razumijevanje njihovih potreba i povezanih rizika za njih i za NLB Grupu. Pažljivo i

odgovorno gradimo partnerske odnose sa svima sa kojima stupamo u poslovne odnose. Kao zaposleni, imamo obavezu jedni prema drugima i prema svim interesnim stranama da u svom radu djelujemo profesionalno, predano i uz međusobno poštovanje. Bez obzira na mogućnost, svi zaposleni u NLB Grupi moraju da postupaju uz potpunu pravednost, poštenje i integritet u svemu što radimo. S dužnom odgovornošću vodimo računa o ugledu bankarske i šire finansijske djelatnosti, ali i ispunjavamo našu odgovornost prema širem društvenom i prirodnom okruženju.

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;
- sprječava i eliminiše rizik od štetnih radnji;
- radi u skladu sa zakonom, propisima i dobrim praksama.

1.2 Poštovanje 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. Ozbiljne povrede mogu rezultirati drugim odgovarajućim sankcijama i drugim radnjama (uključujući i mjere propisane Zakonom o radu Republike Srpske), što može dovesti do prekida daljnje saradnje zaposlenog NLB Grupe 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.

Stoga moramo uvijek nastojati zasnivati uspješan odnos sa klijentima na uzajamnom povjerenju, zasluženom na osnovu fer i otvorenog dijaloga, razumijevanju i slobodi izbora.

Obavljaćemo 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 reputaciji NLB Grupe ili bilo koje njezine članice, a samim tim i ugled bankarstva i finansijskih djelatnosti 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 sprječavamo i otklanjamo bilo kakvu mogućnost korupcije u NLB Grupi, kao i kršenje postojećih pravila ili osnovnih etičkih normi,
- da sprječavamo 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.

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 preduzmu 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.
- 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.
- Sa svojim nadređenim i drugim kolegama otvoreno razgovaram o pitanjima i dilemama vezanim za provođenje internih procedura i pravila u našem području rada i poštovanju ovog Kodeksa.

- 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 radu.
- 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.
- Doprinosim poboljšanju saradnje u okviru našeg tima, kao i sa drugim zaposlenima NLB Grupe.
- Donosim ispravne 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, ako je potrebno, dodatno se konsultujemo kako bi donijeli odgovarajuće odluke. U razmatranju odluke pratite korake opisane u poglavlju Donošenje ispravnih odluka.

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 ne samo na radnom mjestu nego i na drugim mjestima i da podstiče sve zaposlene u NLB Grupi da svaki dan žive i obavljaju svoj posao u skladu sa ovim principima.

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 upute o tome kako reagovati u specifičnim situacijama. Ako ni tada ne znam, razgovaram sa svojim kolegama i svojim nadređenim ili se obratim organizacionoj jedinici odgovornoj 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 širimu svijest kod drugih kolega 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

Poštenje je osnova svih odgovornih radnji, posebno u bankarstvu. Zaposleni u NLB Grupi su pošteni i poštuju najviše etičke standarde. Uspostavljanjem sigurnog, stimulativnog i za zdravlje povoljnog radnog okruženja gradimo dugoročnu i čvrstu korporativnu kulturu koja je važan kamen u mozaiku našeg uspjeha.

NLB Grupa teži 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 upoznavanje sa ovim Kodeksom i postupanje u skladu s njim u svom ponašanju.

U NLB Grupi promoviramo izražavanje mišljenja među zaposlenima i otvorenu komunikaciju. Otvorena komunikacija i saradnja su osnova našeg rada. Poslušamo na način da prvo slušamo, a zatim govorimo. Naša riječ je naša obaveza. Jasno iskazujemo ono što može i ono što ne može da se uradi. Cijenimo i 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. Ne plašimo se teških pitanja i naše zadatke ne prenosimo na druge. U dobroj vjeri i profesionalno saradujemo sa svim zainteresovanim stranama.

2.2 Nulta tolerancija za diskriminaciju

U NLB Grupi smo posvećeni fer 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, religiju i druge lične karakteristike.

U NLB Grupi osuđujemo i ne tolerišemo 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. Mi poštujemo ljudska prava svakog pojedinca i promoviramo pozitivno radno okruženje koje doprinosi našem uspjehu.

2.3 Prijatno i sigurno radno okruženje

U NLB Grupi se posvećujemo 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 kolega i pristupa njihovim ličnim podacima u skladu sa internim pravilima i propisanim procedurama.

Smjernice

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 treba da 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

predstavlja nepoželjno ponašanje u odnosu na lične okolnosti koje za cilj ima 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. Svaki podatak koji očigledno može izazvati materijalnu štetu ukoliko se povjeri neovlaštenim licima, takođe se smatra poslovnom tajnom.

Primjeri poželjnog ponašanja

- Sarađujem jer:
 - Želim 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 svakog učesnika rasprave.
- Ne izbjegavam svoje odgovornosti.
- Internim klijentima uvijek pomažem da pronađu kontakt osobu koja će biti u stanju da odgovori na pitanja na koja ja 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.
- Tražim konstruktivno rješenje za probleme na način da omogućim kompromis svih strana uključenih u slučaj.
- Njegujem fer i poštene odnose sa svim zaposlenima sa kojima radim. Ovo je od ključne važnosti da se osigura zadovoljstvo 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, odmah se izvinim i ispravim grešku.
- Kad vidim da neko ima problema u radu i da mu je potrebna pomoć, ja mu ponudim pomoć.
- Ne tolerišem i neću se pridruživati zlonamjernim glasinama. Kad vidim da neko pogrdno ogovara nekoga iza leđa, to mu glasno dam do znanja.
- Kao vođa tima ne skrivam informacije i razgovaram o svemu otvoreno.

Primjeri neprihvatljivog ponašanja

- Izbjegavanje odgovornosti.
- Prebacivanje 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 kolega iz razgovora ili zajedničkih aktivnosti.
- Klevetanje rada i sposobnosti kolega pred ostalim kolegama (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.
- Korišćenje ličnih podataka klijenata ili zaposlenih u lične ili druge neposlovne svrhe.
- Komentisanje 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 kolega?

Praktični primeri

- *Moj nadređeni me oklevetao pred mojim kolega 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 adekvatno 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 POŠTOVANJE NAŠIH KLIJENATA

3.1 Poštovanje interesa klijenata

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

Zaposleni u NLB Grupi ispunjavaju svoja obećanja, ostvaruju i premašuju očekivanja naših klijenata, poslovnih partnera, akcionara, regulatornih i drugih nadležnih tijela i društva u cjelini. Sarađujemo u implementaciji strategije NLB Grupe i aktivno smo posvećeni ispunjavanju strateških ciljeva u duhu kredibiliteta i pravičnosti. Skrećemo pažnju na izazove i ohrabrujemo jedni druge dok se ciljevi ne ostvare jer smo svjesni da kompanije NLB Grupe mogu biti uspješne samo kombinovanjem naših snaga, znanja i iskustva. Svjesni smo da smo jači i najbolji kada radimo zajedno.

Imamo odgovornost da razumijemo potrebe naših klijenata i uzimamo u obzir njihove interese. Bazirano na našem iskustvu 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 potpunom 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.

Pronalazimo rješenja i rješavamo probleme stvarajući pogodnosti i dodatnu vrijednost za naše klijente. Razumijemo da svaki problem može imati nekoliko rješenja u datom trenutku, zbog čega nudimo inovativna rješenja. Time postizemo obostranu korist. Ulažemo u vještine naših zaposlenih i kvalitet radnog okruženja, što doprinosi uspjehu cijele NLB Grupe. Pratimo moderne trendove i tražimo i identifikujemo nove i bolje pristupe pružanju usluga i proizvoda za naše kupce. Inovacija se podstiče i na nivou procesa, organizacije i internog funkcionisanja generalno, kao i na nivou sveobuhvatnih rješenja za kupce, a sve u cilju poboljšanja korisničkog iskustva (internih i eksternih) klijenata, stvaranja dodatne vrijednosti naših proizvoda i usluga i poboljšanja njihove dostupnosti.

Jedan od naših osnovnih ciljeva je efikasnost u svakodnevnom radu. Našim klijentima nudimo efikasna rješenja i dodatnu vrijednost. Tako im štedimo vrijeme i energiju. Optimizujemo naše procese kako bi timovi NLB Grupe mogli efikasno da rade. To nam omogućava da posvetimo više vremena svojim klijentima. Aktivno smanjujemo složenost kako bismo omogućili jednostavne operacije, slijedeći najsavremenija tehnološka rješenja i moderan način života.

Naš cilj je osigurati optimalne koristi za klijente u odnosu na proizvode i usluge 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 štitićemo 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 radeći to mi djelujemo u skladu sa važećim propisima i međunarodnim standardima. Banke koje su članice NLB Grupe 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. Obrađujemo samo one podatke koji su potrebni za ispunjenje naših obaveza prema važećim propisima i

ispunjenje obaveza prema klijentima i poslovnim partnerima. Na taj način unapređujemo naše proizvode, usluge i upravljanje NLB Grupom. Mi smo svjesni da je to jedini način osiguranja dugoročnog povjerenja u NLB Grupu.

3.3 Profesionalni odnos

Prema klijentima imamo profesionalan odnos, koji se pokazuje i 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 pritužbi klijenata

Mi klijente tretiramo pošteno. Zaposleni u NLB Grupi sve pritužbe 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. Povjerenje naših klijenata je najvažnije za naše aktivnosti.

U svakodnevnom radu, moramo biti svjesni da su interesi naših klijenata i banke, kao i interesi drugih interesnih grupa (vlasnici, šira javnost) na prvom mjestu. 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 on ili ona saraduje - više o tome u poglavlju Poštujemo svoje saradnike i održavamo prijatno radno okruženje.

Zajednički cilj svih zaposlenih je osigurati optimum koristi za klijente 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 u svakom slučaju 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 Službu 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. Zaposleni u bankama koje su članice NLB Grupe posvećeni su zaštiti ličnih podataka klijenata i povjerljivih bankarskih podataka koji se odnose na klijente. 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.

Pritužbe 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 pritužbe 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 da bih postigao/la veći profit.
- Moja riječ (klijentu) je moja obaveza prema klijentu. Prema tome, ja objašnjavam klijentu i ono što je napisano sitnim slovima.
- Isto kao i svaki drugi zaposleni, moram djelovati u dobroj vjeri i pošteno u svim poslovnim odnosima. 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 prioritete ili preferencijalne 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 je finansijska situacija klijenta teška.
- Kada rješavam klijentov problem prvo mislim o tome šta ja 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.
- Pritužbe 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 pritužbu klijenta.

Primjeri neprihvatljivog ponašanja

- Predstavljam nepotpunu informaciju na štetu naivnih klijenata, bilo u nuđenju ili u prodaji.
- Dajemo obećanja da će se dogovor ispuniti znajući da je to nemoguće ili izvan mojih mogućnosti.
- Zloupotrebljavam informacije o klijentima i kršim osnovna pravila tajnosti podataka (ličnih podataka, podataka o klijentima, podrazumijevanih bankarskih tajni).
- Da bi postigli prodajne ciljeve, prodajem bilo koje proizvode i usluge svima i nagovaram prijatelje, rođake i poznanike na korišćenje istih.
- Pritužbe komitenata ne uzimam za ozbiljno. Ne trudim se dovoljno da eliminišem uzrok problema i ne pomažem da se pronađe rješenje kako ubuduće ne bi došlo do takvih pritužbi.

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 osjeća klijent koji se žali, 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 eliminišem uzrok problema i pomognem naći rješenje tako da spriječim slične pritužbe u budućnosti?

Praktični primjeri

- "Pri radu sa strankama sam profesionalan i mogu osigurati povjerenje. 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 IZBJEGAVANJE SUKOBA 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 (komercijalnim ili privatnim).

Svaki zaposleni u NLB Grupi mora fokusirati pažnju na otkrivanje, prevenciju i eliminaciju sukoba interesa. U sklopu 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, vrijednostima 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 na taj način možemo adekvatno upravljati ili spriječiti potencijalne negativne posljedice sukoba interesa na transparentan, etički i fer način.

Sukobom interesa se smatra: 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. Pored toga, svaka transakcija koja je povezana sa finansijskim instrumentima zaposlenog kao i sve drugi poslovi, kao što je otvaranje računa i izvršenje transakcija koje se realizuju u ime zaposlenog i druge osobe (koju je ovlastio) takođe se smatra sukobom interesa. Transakcijama na svoj račun se smatraju transakcije koje je zaposleni mogao da realizuje u ime njemu 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 koja je na bilo koji način direktno ili indirektno u vezi sa (ključni klijenti, izvođači radova, itd.) NLB Grupom.

Primjeri poželjnog ponašanja

- Uvijek pitati za odobrenje pretpostavljenih za angažovanje na novim funkcijama, bilo izvršnim ili neizvršnim, 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;
- Ne otkrivati poslovne tajne ili povjerljive informacije i lične podatke o klijentima ili drugim zaposlenima svojim poznanicima, prijateljima i rođacima;
- Ne uključujte NLB Grupu (brand ili članice) u svoje lične aktivnosti bez prethodne saglasnosti svojih nadređenih;
- Uvijek informisati nadređenog ili odgovorne organizacione jedinice i povući se, ako se nađete u sukobu interesa sa NLB Grupom ili interesima svojih klijenata, i ako odlučujete o investicijama ili pružate slične i srodne usluge.
- Isključiti se iz svih slučajeva 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).
- Eksploatacija poslovnih kontakata za realizaciju privatnih poslovnih aktivnosti (ličnih, porodičnih, prijateljskih).
- Uticaj 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 obavljate ili na koji aplicirate na bilo koji način povezana sa NLB Grupom?
- Kada prihvatate novu funkciju sa novim ovlašćenjima koje će vam omogućiti da donosite odluke, da li na neki način mogu biti povezane s NLB Grupom ili uticati na nju na bilo koji način?
- Da li ste u NLB Grupi došli iz privrednog društva koje je prethodno vršilo usluge za NLB Grupi 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 bilo kakvih nedoumica, obratite se svom nadređenom ili Službi 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 Službi za usklađenost poslovanja.

- *Šefa 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.*

Šef 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.*

Takva sporedna aktivnost nije problematična ako neće izazvati sukob interesa u smislu da organizacija pripada određenoj kategoriji 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 odgovornu za usklađenost poslovanja.

5 SPRJEČAVAMO 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 zemlju 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.

Prema tome, svi zaposleni u NLB Grupi podliježu ograničenjima u primanju i davanju poklona, nuđenju gostoprimstva i na bilo koji drugi način uticanja na ponašanje zaposlenih u NLB Grupi.

5.2 Sprječavamo i prijavljujemo štetna ponašanja i štetne radnje

Pored mita i korupcije, NLB Grupa kao štetno ponašanje identifikuje i prevaru, zloupotrebu, falsifikovanje i sve druge radnje koje mogu dovesti do regulatornih sankcija, krivične odgovornosti, štete po ugled ili integritet, a koji su učinjeni na štetu pojedinca ili svih članica NLB Grupe ili njihovih zaposlenih, kupaca i poslovnih partnera.

U NLB Grupi vjerujemo da je odgovorno korporativno upravljanje više od samog poštovanja zakona, propisa i standarda. Važan dio našeg poslovanja je i integritet i transparentnost operacija.

U NLB Grupi od svih zaposlenih očekujemo da shvate i prihvate odgovornost za donošenje ispravnih odluka. Sprječavanje drugog štetnog ponašanja odgovornost je svih zaposlenih.

Ako primijete bilo kakvo ponašanje koje može da naštetiti NLB Grupi, zaposleni NLB Grupe su dužni da odmah prijave svoje zabrinutosti i zapažanja. 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 kolega, klijenta ili treće strane je da štetne radnje prijavi svom direktno nadređenom osim ako postoji sumnja da je takav neposredni pretpostavljeni učesnik u takvom štetnom ponašanju ili ako bi njegovo obavještanje moglo negativno uticati na tok istrage o takvom ponašanju zbog propisanih zakonskih rokova za sprovođenje postupaka iz oblasti radnog zakonodavstva, a on ili ona Službi za usklađenost poslovanja (takvi izvještaji takođe mogu biti anonimni). Zaposleni podnosi prijavu putem jednog od dostupnih komunikacijskih puteva uspostavljenih u cilju podnošenja prijave o sumnjivom štetnom ponašanju (može biti i anonimno). Ako zaposleni nije siguran da je neko ponašanje štetno, nezakonito te neetičko, o tome se može konsultovati sa nadređenim ili Službom 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. Mi garantujemo 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, gostoprilstvu, prilikom donošenja odluka vezanim za zapošljavanje, sponzorstva, donacije, aktivnosti naših klijenata, i tako dalje. Obavezni smo da pažljivo razmatramo koje aktivnosti mogu biti izložene riziku korupcije i da ih spriječimo.

Pokloni za koje postoji apsolutna zabrana se bezpogovorno ne mogu niti davati niti primati. 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 gostoprilstva ne smiju ni na koji način da utiču na naše donošenje poslovnih odluka.

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

U NLB Grupi podržavamo 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 uspostavljene kanale ako želite osigurati anonimnost, ili se obratite Službi 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;
- Obratite pažnju na okolnosti koje bi mogle predstavljati sumnju na štetne radnje;
- Prijavite bilo kakvu sumnju na štetne radnje ukoliko osnovano sumnjate ili znate da je potencijalno štetno;
- Poštujte interne akte koji se odnose na primanje i davanje poklona i spriječite sukob interesa i korupciju;
- Svaku sumnju ili stvarnu radnju korupcije ili podmićivanja i sva druga štetna ponašanja koja su se već dogodila ili se očekuju ili sumnja da će se dogoditi odmah prijavite organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost poslovanja;
- Analizirajte slabosti kako biste pomogli u unapređenju okruženja interne kontrole i informišite sve relevantne zaposlene i pratite naše najbolje prakse.

Primjeri neprihvatljivog ponašanja

- Svjestan sam da se desilo ili da će se desiti loše ponašanje, ali ne prijavljujem ga.
- Prihvatam ili dajem novac ili neku drugu vrstu naknade koji omogućavaju uticaj na moje odluke i ponašanje.
- Prihvatam mito (ne nužno u gotovini) ili druge neprikladne podsticaje u bilo koju svrhu;
- Ponašanje ili djelovanje koje odaje utisak korumpiranosti ili volje za primanje mita ili drugih usluga u zamjenu za uticaj na sklapanje posla.
- Prihvatanje poklona, prisustvovanje gostoprimstvu ili drugim aktivnostima na poslu ili u privatno vrijeme sa poslovnim partnerima na njihov račun, a za vrijeme donošenja odluka o saradnji, kao što je nabavka proizvoda ili usluga od njih, 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 poslužete 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 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 radnika, 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 dužnim klijentu na bilo koji način? Pogledajte interne akte sa područja davanja i primanja poklona i sprječavanja sukoba interesa za odgovore na ova pitanja. Ako su vam potrebna dodatna usmjerenja, obratite se Službi 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 smatra ljubaznim znakom pažnje, s obzirom na poslovni odnos sa klijentom, možete ga prihvatiti i prijaviti prijem i vrijednost takvog poklona organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost.

- *Jedan od naših spoljnih savjetnika za prodaju potraživanja je dodao jednu novu naknadu na redovne naknade koje smo ranije plaćali. Kako su poznati po tome da posluju na koruptivan način, bio sam zabrinut da imaju posrednike za prodajne transakcije te da žele osigurati dodatni profit trećoj strani.*

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, trebate se posavjetovati sa Službom 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 bar pogledao moju prijavu?*

Sve prijave se odmah registruju i pažljivo ispituju i tretiraju se u skladu sa procedurama koje propisuju interni akti. Ukoliko ste podnijeli prijavu za štetno ponašanje sa vašim podacima (identitet otkriven), uvijek ćete biti obaviješteni o ishodu ili okončanju procedure.

Čak i ako prijavite anonimno koristeći odgovarajuće aplikacije ili načine, primiti ćete obavještenje na kreirani korisnički račun. Međutim, sve zavisi od pojedinačnog slučaja koliko i koje povratne informacije ćete dobiti.

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

Da. Ovo su objašnjenja i pojašnjenja radnika 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 POŠTOVANJE ZAKONSKU REGULATIVU I DRUGA PROPISANA PRAVILA

6.1 Poslujemo zakonito

Zaposleni su dužni da poštuju zakone i druga pravila koja propisuju uslove našeg svakodnevnog poslovanja. Mi izbjegavamo radnje koje bi mogle predstavljati navodno kršenje propisanih pravila. Zaposleni NLB Grupe prema tome analiziraju i upravljaju rizicima koji se odnose na usklađenost u unutrašnjoj organizaciji, procese donošenja odluka, politike objavljivanja informacija, interno izvještavanje i izvještavanje prema vanjskim (nadzornim) institucijama.

6.2 Borimo se protiv pranja novca i finansiranja terorizma

U NLB Grupi provodimo postupke za otkrivanje i sprečavanje pranja novca, procedure za poznavanje komitenata (načelo »know your customer«) i procedure za identifikaciju i sprečavanje finansijskog i drugog kriminala - NLB Grupa ima nultu toleranciju na iste.

U slučaju zloupotrebe koja je rezultat pranja novca i finansiranja terorizma, pored gubitka ugleda, pojedine članice NLB Grupe ili cijelokupna NLB Grupa mogu biti predmet finansijskih i regulatornih sankcija. Prema tome, zaposleni u NLB Grupi su dužni da budu u toku sa internim politikama, pravilima i procedurama 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. NLB Grupa ima nultu toleranciju na iste.

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 se ponaša 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 u vezi sa pojedinim članicama NLB Grupe, cijelom NLB Grupom, zaposlenima, klijentima i poslovnim partnerima. To je jedini način da se osigura diskrecija poslovnih odnosa sa poslovnim partnerima, kao i odnosi sa zaposlenima zasnovani na dugoročnom povjerenju.

Zaposleni u bankama koje su članice NLB Grupe imaju odgovornost da zaštite povjerljive podatke, strogo povjerljive informacije i poslovne tajne. Postoji nulta tolerancija na sve događaje koji mogu rezultirati otkrivanjem ili odavanjem podataka i poslovnih tajni neovlaštenim osobama.

Zaposleni u NLB Grupi su dužni da se pridržavaju internih pravila i postupaka kako bi zaštitili sve informacije i podatke koji su saznali tokom rada. Ova se obaveza odnosi na sve komunikacijske kanale, društvene mreže, sve vrste medija i

sredstava komunikacije. Svaki zaposleni je odgovoran i osigurava zaštitu bilo kojih povjerljivih informacija, podataka i poslovnih tajni koje sazna tokom obavljanja posla.

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

Zaposleni NLB Grupe ne mogu da koriste za svoju vlastitu korist niti smiju da prosleđuju bilo kom trećem licu povjerljive podatke utvrđene zakonom i/ili poslovne tajne utvrđene kao takve od strane neke članice ili NLB Grupe, a koje su povjerene ili na bilo koji drugi način stavljene na raspolaganje zaposlenom. Svi podaci koju mogu očigledno da prouzrokuju materijalnu štetu ako se dostave neovlašćenim licima se takođe smatraju poslovnom tajnom.

6.4 Ne zloupotrebljavamo unutrašnje informacije

U NLB Grupi za sve zaposlene važi stroga zabrana trgovanja finansijskim instrumentima zasnovanim na unutrašnjim informacijama i drugim oblicima zloupotrebe finansijskih instrumenata. NLB Grupa je obavezna štiti povjerljivost unutrašnjih informacija o NLB d.d. ili drugih emitenata i takve informacije koristi isključivo u svrhu u koju su objavljene.

Određene povjerljive informacije se smatraju unutrašnjim informacijama u smislu propisa o sprječavanju zloupotrebe tržišta. Zaposleni u NLB Grupi koji su upoznati sa takvim informacijama, bilo u okviru njihovih radnih zadataka ili slučajno, čuvaju ove informacije strogo povjerljivim i neće trgovati na osnovu unutrašnje informacije. Putem internih akata u NLB Grupi imamo uspostavljene mjere koje sprečavaju sukob interesa, uspostavljena je zaštita informacija, osigurano pravovremeno i transparentno objavljivanje povjerljivih informacija o NLB d.d. Ljubljana, uspostavljena kontrola nad implementacijom 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 saradjujemo ili koje su uključene u sistem korporativnog 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 definisanih u NLB Grupi.

6.5 Posvećeni smo lojalnoj 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 dominantnog položaja 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 u toku 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 moraju osigurati da se pravila i procedure za pranje novca i finansiranja terorizma poštuju svaki dan.

Moramo rano prepoznati 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 odgovorna 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 (potencijalne) povrede, o tome odmah obavijestite organizacionu jedinicu koja je odgovorna za usklađenost poslovanja koristeći određene kanale za izvještavanje, u skladu s internim aktima.

Informacije su ključne za očuvanje naše konkurentne prednosti. Zaposleni u NLB Grupi odgovorni su za zaštitu tajnosti i integriteta, kao i dostupnost informacija i podataka u vlasništvu članica NLB Grupe, naših klijenata, dobavljača i drugih

poslovnih partnera. Stoga se morate pridržavati svih internih pravila i procedura i djelovati tako da ove informacije i podaci budu propisno zaštićeni.

Primjeri poželjnog ponašanja

- U toku sam sa relevantnim promjenama u pravnom okruženju ili preporukama i zahtjevima regulatora i drugih međunarodnih organizacija, identifikujem efekte 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 edukujem 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 mi je otkrivena unutrašnja informacija 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.
- Najbolje što znam i umijem obraćam posebnu pažnju na sve znakove koji mogu predstavljati sajber napad ili socijalni inženjering i o tome izvještavam organizacionu jedinicu odgovornu 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 koje su mi otkrivene tokom mog rada, 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, povjerljivih informacija i poslovnih tajni.
- Objavljujem lične podatke o pojedincima (bilo klijentima, zaposlenima ili trećim osobama) povjerljive informacije i poslovne tajne, nepoštujući propise i interna pravila (na primjer, bez pisane saglasnosti pojedinca);

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 odgovorna 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 dojavljivača.

Praktični primjeri

- *Pri pripremi kreditnog prijedloga, shvatio/la sam da 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. Dopunili smo procjenu rizika i prosljedili dopunjeni materijal u proces 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 se ne može tolerisati. Informacije koje je zaposleni saznao smatraju se unutrašnjim informacijama, specifične, nisu dostupne javnosti te bi, ukoliko bi postale javne, vjerovatno uticale na cijenu NLB d.d. akcija. 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 tako može smatrati povredom koja se procesuirá po službenoj dužnosti.

7 OPREZNO I ETIČNO RUKOVANJE 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 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 neovlašćeno korišćenje imovine i sredstava članice NLB Grupe, bilo dobrovoljno ili iz nehata, za ličnu korist trećih osoba.

7.2 Zaštita intelektualne svojine

Zaštita intelektualne svojine je bitan element uspješnog unutrašnjeg tržišta, jer je važna ne samo za ubrzanje inovacija i kreativnosti već i za razvoj zapošljavanja i unapređenje konkurencije. Zaposleni u NLB Grupi moraju blagovremeno da obezbijede da prava intelektualne svojine budu regulisana ugovorom i zaštićena. Prava intelektualne svojine uključuju npr: patente, firme, sertifikate, modele, zaštitne znakove, geografske oznake i autorska prava i slična prava. Predmet takvog prava ne može se komercijalno iskorišćavati bez dozvole članice NLB Grupe koja ima vlasništvo nad pravima intelektualne svojine.

Zaposleni u NLB Grupi dužni su da poštuju autorska prava i intelektualnu svojinu trećih lica (autora, provajdera itd.). U tom smislu osiguravamo da se autorsko djelo i intelektualna svojina koriste samo u skladu sa predviđenom svrhom ili uz pristanak autora takvog autorskog djela. Nadalje, u svom radu koristimo samo one alate za koje je Banka dobila odgovarajuće licence.

Smjernice

Prevashodna 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 industriju 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.

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.
- Prilikom korišćenja teksta iz članaka ili drugih dokumenata uvijek citiram izvore, prema potrebi i koristim samo foto materijal za koji su pribavljena relevantna autorska prava.

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 raspolaganje bilo kojom imovinom NLB Grupe, na bilo koji drugi način sa ciljem izbjegavanja ispunjavanja obaveza NLB Grupe prema vlasnicima.

Pitanja za pomoć

- Razumijem li pravila koja uređuju rukovanje 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 na profitabilnom sporednom zanimanju 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. Takođe možete prijaviti i anonimno. Osigurana je potpuna zaštita od represije.

8 DRUŠTVENO SMO ODGOVORNI

8.1 Poštovanje ljudskih prava

NLB Grupa striktno poštuje i štiti nacionalno i međunarodno priznata ljudska prava i osnovne slobode u skladu sa najvišim međunarodnim standardima.

U skladu sa misijom NLB Grupe, posebna pažnja posvećena je poštovanju ljudskih prava i osnovnih sloboda. Mi smo organizacija koja poštuje i nastoji održati dugoročno povjerenje zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih tijela i banke u cjelini, zbog čega poslujemo u skladu sa preuzetim obavezama i datim obećanjima i transparentno.

U NLB Grupi cijenimo svoje zaposlene i želimo da budemo dobar poslodavac. Za naše zaposlene stvaramo odgovarajuće i bezbjedno radno okruženje, u kojem su dostojanstvo i integritet zaposlenih na radnim mjestima zaštićeni i poštovani. Podstičemo lični i profesionalni rast i razvoj naših zaposlenih. Nastojimo da stvorimo radno okruženje koje poštuje lične, seksualne, vjerske, rasne, nacionalne, etničke, kulturne, društvene, geografske, porodične, fizičke, starosne i bilo koje druge individualne karakteristike ili uvjerenja zaposlenih.

Vjerujemo da lojalan odnos prema klijentima mora biti zasnovan na zajedničkim vrijednostima i osnovnim načelima, uključujući poštovanje ljudskih prava u svim ponuđenim bankarskim proizvodima i uslugama. NLB Grupa posluje samo s klijentima u koje može da ima povjerenje, te stoga od svojih klijenata očekuje da se pridržavaju i teže usklađenosti s važećim propisima i standardima u oblasti ljudskih prava, da posluju u skladu s načelima poslovne etike i s odgovarajućim nivoom iskrenosti u komunikaciji.

U NLB Grupi težimo poštovanju ljudskih prava kroz čitav lanac nabavke, zbog čega su dobavljači i njihovi podizvođači pažljivo odabrani i od njih se traži da poštuju ljudska prava.

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.

Banka posebnu pažnju posvećuje znanju i cjeloživotnom učenju. Ključni stubovi društveno odgovornog poslovanja NLB Grupe su, pored brige o zaposlenima, i zaštita integriteta, mentorstvo, podrška profesionalnom i omladinskom sportu, humanitarne aktivnosti i zaštita kulturnog nasljeđa.

Kako bi se ispunila obaveza pridržavanja svojih principa i korporativnih načela, NLB Grupa pokazuje da je svjesna svoje šire društvene uloge i tako se pridružuje domaćim i međunarodnim javnim i privatnim finansijskim institucijama i preduzećima koja su svjesna svoje društvene uloge.

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 reputaciju i kredibilitet NLB Grupe.

8.3 Promocija održivih ekonomskih djelatnosti i finansiranja

NLB Grupa podržava i promovise tranziciju na održivu ekonomiju sa niskim sadržajem ugljenika koja će resurse koristiti na efikasniji način i obavezuje se da će pozitivno doprinijeti finansijskom sistemu koji će podržati održivi rast. Posvećena je podršci finansijskim proizvodima i uslugama s ciljem osiguranja zaštite životne sredine i društvenog blagostanja čemu oni takođe doprinose. Mi u NLB Grupi promovisemo održive ekonomske djelatnosti s ciljem poboljšanja kvaliteta života i osiguravanja bolje budućnosti za cijeli region, te podržavamo naše klijente u njihovim planovima i aktivnostima u oblasti zaštite klime.

8.4 Ekološka odgovornost i svijest

Naše opredjeljenje je da poboljšamo kvalitet života u regiji u kojoj živimo. Odgovornost za životnu sredinu podrazumijeva zaštitu životne sredine u kojoj živimo na dva načina:

- Promjenom našeg poslovnog modela i razvojem bankarskih proizvoda i rješenja koja imaju pozitivan uticaj na životnu sredinu, korišćenjem digitalizacije i tehnološkog razvoja, što nam omogućava da našim klijentima ponudimo potpuno digitalizovane pakete, i finansiranjem projekata koji zajedno stvaraju niskougljenično društvo i ekonomiju.
- Promjenom našeg ponašanja. To znači da uzimamo u obzir direktne i indirektne aspekte životne sredine i aspekte naših poslovnih odluka, i djelujemo na način da naš uticaj na životnu sredinu bude što je moguće pozitivniji.

Zaposleni u NLB Grupi posvećeni su brizi o životnoj sredini na način da doprinesu uštedi energije, papira i druge imovine. Koliko god je to moguće, odgovorno i aktivno učestvujemo u projektima koji jačaju našu zajedničku odgovornost prema životnoj sredini.

8.5 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 sistematično i aktivno obavlja korporativne komunikacijske aktivnosti, istovremeno gradeći odnose sa javnošću. Tokom komunikacije uvijek stavljamo svoje vrijednosti na prvo mjesto i na taj način jačamo reputaciju NLB Grupe. Dajemo primjer otvorene komunikacije, pune poštovanja i dvosmjerne komunikacije sa zaposlenima, klijentima, vlasnicima i finansijskom javnošću.

8.6 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 javnost u cjelini u zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

Zaposleni koji učestvuju u pripremi finansijskih i drugih propisanih izvještaja moraju uvijek obezbijediti kompletna, fer, tačna, pravovremena i razumljiva objavljivanja 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 svakodnevnim aktivnostima i radu.

Primjeri poželjnog ponašanja

- Vodim računa o poštovanju ljudskih prava u svakodnevnom radu i u odnosima sa drugim zaposlenima, kupcima i poslovnim partnerima.
- 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, konsultujem se sa mojim nadređenim ili organizacionom jedinicom koja je odgovorna za usklađenost poslovanja, o nespojivosti funkcija.
- Ako je moguće, pri odabiru poslovnih putovanja koristi se princip održive mobilnosti.
- Učestvujem u dobrotvornim kampanjama i podstičem kolege da učine isto.
- Recikliram, ponovo koristim ambalažu, i koristim ekološke materijale.
- Doprinosim sprečavanju zagađenja okoline, radnih prostora i okolnog prostora naših poslovnih zgrada.
- Upoznat sam i pridržavam se internih pravila o društvenoj odgovornosti i životnoj sredini.
- Pridržavam se i ispunjavam zahtjeve u pogledu bezbjednog i zdravog radnog okruženja.
- Postupam u skladu sa ključnim ponašanjima za postizanje i ispunjavanje vrijednosti NLB Grupe.

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 imam dovoljno obuke 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 time doprinosimo očuvanju naše planete. Efikasno korišćenje svih prirodnih resursa primjer je društvene odgovornosti.

IV Vrijednosti NLB Grupe

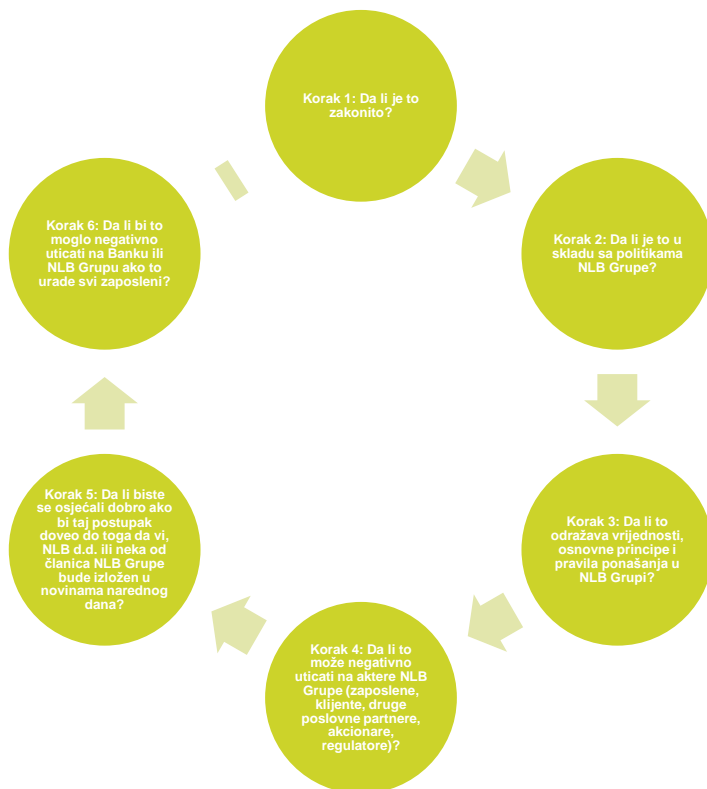
Svaki cilj počinje sa jasno postavljenim djelovanjem. Nakon sagledavanja procesa, naših prednosti i mogućnosti za unapređenje, a sa ciljem poboljšanja organizacione klime u NLB Grupi, tražili smo vrijednosti i ponašanja kroz koja možemo sprovesti svoju misiju i ostvariti svoju viziju. Raznolika grupa zaposlenih, uz snažnu podršku menadžmenta, pronašla je 3 glavne vrijednosti i 5 ključnih ponašanja potrebnih za implementaciju svake od tri vrijednosti. Vrijednosti NLB Grupe se postižu i živi u skladu sa njima uzimajući u obzir osnovna načela, navedena u ovom dokumentu.

VRIJEDNOST	KLJUČNA PONAŠANJA
Razvijamo	<ul style="list-style-type: none"> • Stičemo i dijelimo znanje; • Uporno težimo stalnim poboljšanjima; • Nudimo podršku učenju i poboljšanju; • Sarađujemo kako bismo postigli zajednički cilj; • Govorimo iskreno i slušamo aktivno.
Promovišemo preduzetništvo	<ul style="list-style-type: none"> • Gledamo sve kroz prizmu digitalizacije; • Uvijek težimo da napravimo još jedan korak naprijed; • Poboljšavamo naše dogovore i obećanja; • Predlažemo inovativna poboljšanja pojednostavljenih oglasa; • Težimo osnaživanju i preuzimanju odgovornosti
Poboljšavamo živote	<ul style="list-style-type: none"> • Mi smo branitelji održivih praksi i koristimo ih; • Pokazujemo interesovanje i razumijevanje jedni prema drugima; • Svako od nas vodi ka promjeni; • Vodimo računa o svom ličnom uticaju na životnu sredinu; • Promovišemo promjene.

V Donosimo ispravne odluke

Naš uspjeh zavisi od naše mogućnosti da donesemo ispravne 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 konsultujemo se sa drugima, ako je potrebno, kako bi donijeli ispravnu odluku. Kada ovo uzmete u obzir, 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, osnovne principe, vrijednosti 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 loše 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>DA → Idite na korak 6. NE → Aktivnost može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to raditi. ? → 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. NE → Čini se da možete donijeti odluku za tu aktivnost. ? → 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.

Članice NLB Grupe dužne su da redovno (najmanje jednom godišnje) sprovode obuku svih zaposlenih iz oblasti Kodeksa, kao i da je redovno i aktivno promoviraju, podižu svijest, obučavaju i informišu o sadržaju Kodeksa, kao i da daju objašnjenja u vezi sa njihovom upotrebom u konkretnim situacijama sa kojima se zaposleni suočavaju.

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 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 određene 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, primjenljivim zakonima, pravilima i propisima u svim područjima, kao i profesionalnim standardima sa kojima mora biti upoznat tokom svog rada.

Nepoštena poslovna praksa i slične radnje koje se ne mogu tolerisati negativno utiču na povjerenje naših klijenata i štete reputaciji 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.

2. izdanje, juli 2023. godine

Kodeks ponašanja u NLB Banci a.d. Banja Luka usvojio je Nadzorni odbor Banke na sjednici održanoj dana 27.07.2023. godine.