

Kodeks ponašanja

NLB Grupni kodeks ponašanja

Sadržaj

I.	Uvod i ciljevi	3
II.	Obim i primena Kodeksa i na koga se odnosi	4
III.	Osnovni principi i pravila željenog ponašanja	6
	1 POSTUPAJTE ETIČNO - ODGOVORNO	7
	2 POŠTUJTE KOLEGE I ODRŽAVANJE PRIJATNOG RADNOG OKRUŽENJA	10
	3 POŠTUJTE NAŠE KLIJENTE	14
	4 IZBEGAVANJE SUKOBA INTERESA	18
	5 PREVENCIJA NEPRIHVATLJIVE PRAKSE	21
	6 NAŠE POSLOVANJE JE ZAKONITO I DRŽIMO SE PRAVILA	25
	7 PRUDENTO I ETIČNO RUKOVANJE IMOVINOM I IMOVINA	29
	8 MI SMO DRUŠTVENO ODGOVORNI	32
IV.	Vrednosti NLB Grupe	36
V.	Izrada Ispravne odluke	37
VI.	Kodeks lokalni i međunarodovno zakonodavni propisi	39
VII.	Prelazne i završne odredbe	40
VIII.	Referentna dokumenta	40

Hronologija izmena

Verzija	Datumi	Opis
1.	30. 6. 2023.	Usvajanje Kodeksa ponašanja u NLB Grupi



I. Uvod i ciljevi

Misija NLB Grupe

Zaposleni u NLB Grupi posvećeni su kulturi i odgovornosti prema klijentima, ostvarenju planiranih poslovnih rezultata i brizi o životnoj sredini i zdravom načinu života. Postupamo u skladu sa zakonodavnom regulativom i pravilima struke, etičkim principama i dobrom poslovnom praksom, kao i vrednostima NLB Grupe.

Poverenje koje uživamo među klijentima, kolegama zaposlenima, akcionarima i društvom u celini daje nam veliku odgovornost. Ovo poverenje opravdavamo radom sa akcijama na pozitivnim promenama, obostranoj koristi i rastu.

Ugrađujući naše vrednosti u sve što radimo, doprinosisimo pozitivnom razvoju naše okoline.

Značenje Kodeksa

Kodeks ponašanja NLB Grupe je skup temeljnih principa, vrednosti i pravila koje mora razumeti i pridržavati se svaki zaposleni NLB Grupe. To je jedini način da se mi u NLB Grupi, ponašamo u skladu sa etičkim standardima.

Kodeks propisuje osnovne principe ponašanja na kojima se odvija i na kojima je zasnovano poslovanje NLB Grupe. Na ovaj način Kodeks nas vodi u našem svakodnevnom ponašanju i pomaže razumeti šta se očekuje od svakog zaposlenog i ostalih zainteresovanih strana u NLB Grupi. Na ovaj način definiše se šta je ključno za ispunjavanje dugoročne strategije razvoja NLB Grupe i njeno odgovorno postupanje u kojem moramo održati poverenje naših kupaca, zaposlenih, akcionara i društvenog okruženja u kojem posluje NLB Grupa.

Dakle, Kodeks jasno definiše očekivanja od svakog zaposlenog u NLB Grupi, a takođe postavlja standarde koji se očekuju u našem odnosu sa ostalim zainteresovanim stranama i daje uputstva i smernice u našem svakodnevnom radu i poslovanju NLB Grupe.

NLB Grupa je prisutna u širokom spektru različitih nacionalnih i kulturnih sredina u kojima rade zaposleni u kompanijama članicama NLB Grupe. U duhu kulturnih razlika u zemljama gde NLB Grupa posluje, težimo saradnji i razmeni različitih stavova i iskustava. **U duhu kulturoloških i drugih razlika u zemljama u kojima posluje NLB Grupa, tumačimo i principe željenog ponašanja zapisane u ovom Kodeksu.**

Kodeks ponašanja NLB Grupe:

- predstavlja vrednosti i temeljne principe i ponašanje
- postavlja pravila koje svaki zaposleni u NLB Grupi mora razumeti i poštovati
- definiše očekivanja od svakog zaposlenog u NLB Grupi i takođe odražava standarde koje očekujemo u našem odnosu prema ostalim zainteresovanim stranama.

Kodeks je strukturiran tako da nam bude od praktične pomoći u svakodnevnom radu. Postoji posebno poglavlje namenjeno svim menadžerima na svim organizacionim nivoima sa posebnom odgovornošću u prenošenju Kodeksa u praktičnu upotrebu u NLB Grupi.

II. Obim i primena Kodeksa i lica na koja se odnose

Zaposleni

Garancija za učvršćivanje poverenja u NLB Grupu i ključ njenog ugleda i dugoročno uspešnog poslovanja je poslovanje u skladu sa Kodeksom. Svi zaposleni NLB Grupe moraju razumeti i pridržavati se vrednosti, principa i pravila sadržanih u ovom Kodeksu ponašanja, uzimajući ih u obzir trenutne vrednosti Društva.

Kao zaposleni u NLB Grupi, odgovorni smo za ugled svake članice NLB Grupe i moramo biti upoznati sa ovim Kodeksom i pridržavati ga se u našem svakodnevnom ponašanju. Kodeks je strukturiran tako da nam bude od praktične pomoći u svakodnevnom radu.

Ponašanje u skladu sa pravilima Kodeksa ponašanja NLB Grupe može doprineti uspešnijem razvoju cele NLB Grupe i svih nas zaposlenih. Svaki zaposleni je dužan pridržavati se Kodeksa i na isto podsticati svoje kolege i poslovne partnere.

Liderstvo

Ovaj Kodeks se u potpunosti primenjuje na sve članove organa NLB Grupe. U tom smislu se tumači i pojam zaposlenog NLB Grupe.

Menadžeri na različitim nivoima u NLB Grupi, uključujući članove organa upravljanja (članovi Izvršnog odbora, Upravnog odbora, izvršni direktori) imaju posebne odgovornosti:

- Razgovarajte o ovom Kodeksu sa članovima svojih timova i uverite se da su ga svi razumeli, promovišući na taj način etičku kulturu u NLB Grupi.
- Pobrinite se da se osnovni principi i pravila ponašanja implementiraju i poštuju;
- Pobrinite se da se vrednosti Društva ostvaruju u svetlu postavljenih principa i pravila ponašanja;
- Podsticati otvorene, fer i poštene odnose među zaposlenima bez straha i osvetoljubivosti;
- Podsticati otvorenu diskusije o svim pitanjima koja se bave ovim Kodeksom;
- Vaše ponašanje treba da budu primer koji utelovljuje vrednosti i ispunjava osnovne principe NLB Grupe;
- Odgovorni ste za brzo reagovanje ako uočite bilo kakve etične probleme u vašem okruženju;
- Ne zahtevajte od zaposlenih bilo kakvo ponašanje koje bi bilo suprotno zakonu ili drugim propisanim pravilima ili ovim Kodeksom.

Odnosi sa poslovnim partnerima

NLB Grupa se u svom poslovanju sa partnerima i ostalim zainteresovanim stranama, pridržava osnovnih principa i pravila željenog ponašanja. NLB Grupa očekuje da svi poslovni partneri i druge zainteresovane strane primenjuju standarde koji su barem jednaki onima navedenim u ovom Kodeksu, uključujući i njihov odnos prema zaposlenima. NLB Grupa je posvećena poštovanju svih relevantnih interesa uključenih strana na transparentan način i u skladu sa ugovorima.

III. Osnovni principi i pravila željenog ponašanja

Etika je skup moralnih principa. Tako predstavlja norme i vrednosti svakog etičkog pojedinca, definisane poštenjem, pravičnošću i dobrim namerama prema drugim ljudima. Osnovna etička pitanja su: šta je dobro, šta treba da radim, kakav treba da budem i kako da se ponašam.

Zaposleni u NLB Grupi pridržavaju se osnovnih principa i pravila željenog ponašanja i svesni su onoga što se smatra nedopustivim ponašanjem. Osnovni principi vode nas do očekivanih standarda ponašanja.

Detaljnija pravila ponašanja su napisana uz svaki temeljni princip, zajedno s praktičnim savetima koji će vam pomoći da donesete pravu odluku.

Osnovni principi	Pravila ponašanja
Ponašajte se etički - odgovorno	• Ponašajte se odgovorno u skladu sa ovlašćenjima • Pridržavajte se pravila Kodeksa ponašanja
Poštujte svoje kolege i održavajte prijatno radno okruženje	• Iskrenost i poštovanje među kolege • Nulta tolerancija za diskriminaciju • Prijatno i bezbedno radno okruženje • Briga o zaštiti ličnih podataka zaposlenih
Poštujte naše klijente	• Poštovanje interesa kupaca • Briga o čuvanju poverljivih podataka o klijentima • Profesionalni odnos • Pravedan postupak postupanja po prigovorima klijenata
Izbegavajte sukob interesa	• Isključenje iz procesa pripreme predloga, usvajanja materijala i odlučivanje po procedurama sa povezanim osobama (npr. rođaci, lični poznanici) • Dobijanje prethodnog odobrenja za obavljanje funkcije ili aktivnosti izvan NLB Grupe
Sprečavanje neprihvatljive prakse	• Odbiti mito i korupciju • Sprečavanje i prijavljivanje bilo kojeg štetnog ponašanja
Naše poslovanje je legalno, i pridržavamo se pravila	• Naš posao je legalan • Sprečavanje pranje novca i finansiranje terorizma • Štitimo poverljive i strogo poverljive informacije • Ne zloupotrebljavamo insajderske informacije • Posvećeni smo fer konkurenciji
Pažljivo i etično postupanje imovinom i imovinom članova NLB Grupe	• Zaštita i racionalno korišćenje imovine i resursa Društva • Zaštita intelektualne imovine
Budi društveno odgovoran	• Poštovanje ljudskih prava • Briga o društvenom okruženju • Ekološka svest • Komunikacija u NLB Grupi • Saradnja sa nadležnim organima

1 POSTUPAJTE ETIČNO - ODGOVORNO

1.1 POSTUPATI ODGOVORNO I U SKLADU SA OVLAŠĆENJIMA

Svaka osoba u NLB Grupi je posvećena pridržavanju najviših standarda moralnog integriteta profesionalnog i etičkog ponašanja, koje je korisno ne samo za NLB Grupu već i za njene klijente, interne i eksterne kolege, poslovne partnere, akcionare, finansijski sistem i širu zajednicu. Jedina garancija za učvršćivanje poverenja u NLB Grupu i ključ njenog ugleda i dugoročnog uspešnog poslovanja je etično, marljivo i odgovorno poslovanje u skladu sa Kodeksom. Poverenje je temelj bankarske delatnosti.

NLB Grupa je odgovorna prema svojim klijentima, kolegama, stejkholderima, vlasnicima, poslovnim partnerima i društvenom i prirodnom okruženju. Razumevanje kupaca i briga o njihovom pozitivnom korisničkom iskustvu je naša osnovna odgovornost. To uključuje razumevanje njihovih potreba i povezanih rizika za njih i za NLB Grupu. Pažljivo i odgovorno gradimo partnerstva sa svima sa kojima stupamo u poslovne odnose. Kao zaposleni, dužni smo jedni prema drugima i prema svim zainteresovanim stranama, da u svom radu postupamo profesionalno i sa predanošću i uzajamnim poštovanjem. Bez obzira na priliku, svi zaposleni u NLB Grupi moraju postupati potpuno pošteno, u svemu što radimo i odgovorno se suočiti sa izazovima. S dužnom odgovornošću vodimo računa o ugledu bankarske i šire finansijske delatnosti, ali i ispunjavamo našu odgovornost prema širem društvenom i prirodnom okruženju.

Svaka osoba u NLB Grupi:

- U svakom trenutku poštuje principe pravičnosti i stručnosti;
- Deluje na odgovoran pozitivan i konstruktivan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i vrednostima;
- Sprečava i eliminiše rizike štetnog ponašanja;
- Radi u skladu sa zakonom, pravilima i dobrom praksom.

1.2 POŠTOVANJE PRAVILA KODEKSA

Kao zaposleni u NLB Grupi, odgovorni smo da se upoznamo sa ovim Kodeksom i da ga u potpunosti poštujemo u svom ponašanju.

Kršenje standarda i pravila ponašanje definisanih ovim Kodeksom, mogu dovesti do težeg kršenja radnih obaveza svakog zaposlenog i rezultirati potencijalno izrečenim merama za otklanjanje posledica nedoličnog ponašanja. Ozbiljni prekršaji mogu rezultirati drugim odgovarajućim sankcijama i drugim merama (uključujući mere radnog prava) koje mogu dovesti do prekida bilo kakve dalje saradnje između zaposlenih u NLB Grupi i članice NLB Grupe. Dakle, Kodeks čini osnovu i za sva druga pravila i uputstva poslovanja, uključujući organizaciona pravila i procedure, postojeća punomoćja, kao i odluke, sporazume i ugovore koje donosi NLB Grupa.

Smernice

Svesni smo da javnost svoj rad, postupke i odnos prema klijentima poistovećuje sa ponašanjem NLB Grupe u celini, sa svim posledicama koje proizilaze iz takvog ponašanja.

Stoga, moramo težiti da se uvek uspešan odnos sa klijentima zasniva na međusobnom poverenju, stečenom poštenom i otvorenom dijalogu, razumevanjem i slobodom izbora.

Svoje dužnosti ćemo obavljati postupajući u skladu sa usvojenim principima i pravilima i na način da svojim radom i ponašanjem unutar i izvan radnog okruženja, ne narušimo ugled NLB Grupe ili bilo koje njene članice, te bankarsku i finansijsku delatnost kao takvu.

Mi smo dakle odgovorni da se:

- ponašamo na odgovoran, pozitivan i profesionalan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama, zakonima, pravilima i dobrim praksama;
- spreče i otklone sve mogućnosti koruptivnih radnji u bilo kojoj članici NLB Grupe, kao i sva kršenja važećih pravila ili osnovnih etičkih normi;
- spreči svako ponašanje, odluke ili radnje koje bi bile u suprotnosti sa zakonima, internim pravilima, strategijom NLB Grupe i obavezama, zakonom dozvoljenim ciljevima, etičnim principima ili vrednostima NLB Grupe, posebno ako bi to moglo rezultirati oštećenjem pojedinca ili bilo kojeg člana NLB Grupe.

Rukovodstvo NLB Grupe daje primer i stoga treba da promoviše otvorene, fer i iskrene odnose među zaposlenima bez osvetoljubivosti, i da brzo deluje u slučajevima uočenih etičkih problema u radnom okruženju. Vaš je zadatak da promovirate etičku kulturu i da ne zahtevate od svojih zaposlenih bilo kakvo ponašanje, koje bi bilo suprotno zakonu ili drugim propisanim pravilima ili ovim Kodeksom.

Primeri željenog ponašanja

- Održavam moja obećanja.
- Uveravam se da razumem zahteve opisane u ovom Kodeksu i internim dokumentima kojih se moram pridržavati.
- Kada nisam siguran kako da postupim, koristim zdrav razum, i okvirna pitanja u nastavku, koja će mi pomoći da odlučim.
- Učim i poštujem politike i procedure koje su obavezne i važne u mom radu.
- Redovno učestvujem u obukama iz različitih oblasti (obavezne i druge neophodne obuke) kako bih shvatio svoju odgovornost u postupanju, i u skladu sa ovim Kodeksom i drugim internim dokumentima.
- Sa nadređenim i ostalim kolegama otvoreno razgovorim o otvorenim pitanjima i dilemama koje se tiču implementacije internih procedura i pravila iz moje oblasti rada i poštovanja ovog Kodeksa.
- Bez rezerve prijavljujem svako ponašanje, postupke ili sisteme, u kojima sumnjam na stvarno ili potencijalno kršenje zakona, drugih propisa, politika i internih pravila NLB-a ili ovog Kodeksa.
- Aktivno učestvujem u svakom pregledu, istrazi i upitu. Posvećen sam transparentnom i poštenom poslovanju.
- Uvek vodim računa o svom ličnom izgledu.
- Izbegavam bilo koji neosnovanu diskriminaciju pojedinca ili kompanije.
- Ne zloupotrebljavam svoja ovlašćenja ili ovlašćenja drugih osobe niti ohrabrujem ponašanje u cilju zaobilaženja propisanih pravila i procedura.
- Pomažem kolegama da unaprede saradnju unutar tima, sa ostalim zaposlenima u NLB Grupi.
- Donosim ispravne odluke.

Primeri neprihvatljivog ponašanja

Ponašanje koje nije u skladu sa duhom, svrhom i pravilima propisanim u ovom kodeksu i drugim pravilima predviđenim za NLB Grupu će biti istražena i, ako je potrebno, sankcionisana u skladu sa tim.

Bilo koje potencijalno ponašanje koje je u suprotnosti sa ovim Kodeksom, NLB Grupa će tretirati ozbiljno i sa dužnom pažnjom. Ozbiljna kršenja takođe mogu rešavati regulatorni i drugi nadležni organi.

Pitanja za pomoć

Kada se suočavamo sa pitanjem kako da postupimo ispravno, pratimo naredne korake ka donošenju pravih odluka i konsultujemo se sa drugima, ako je potrebno, da donesemo ispravnu odluku. Kada razmatrate svoju odluku, pratite korake opisane u poglavlju Donošenje ispravnih odluka.

Važno je znati put koji vodi do cilja koji je postavljen na početku. Još je važnije da ispunimo svoja obećanja, kako bismo zadobili poverenje klijenata u zaposlene Društva i Grupe kao celine. Ono što je najvažnije jeste da budemo svesni da svako od nas ima važnu ulogu u tome u odnosu sa kolegama, prema klijentima, našim zainteresovanim stranama, ostalim bankama i finansijskim institucijama u zemlji i inostranstvu, prema privredi, a ipak prema društvu uopšte. Stoga, svako od nas, zaposlenih u NLB grupi, je odgovoran za postupanje u skladu sa Kodeksom, kako na poslu tako i drugde, i da istovremeno podstičemo sve zaposlene u NLB Grupi, da uvek žive i rade u skladu sa ovim principima.

Praktični primeri

- Ako učestvujem na forumima ili društvenim mrežama, vodim računa da ne postavljam komentare koji bi mogli biti štetni po ugled NLB Grupe, ili da odam njene poslovne tajne, bankarske podatke, druge poverljive i strogo poverljive podatke i poverljive informacije.
- Kada znam da nešto nije u redu, otvaram ovaj Kodeks i pokušavam pronaći smernice kako reagovati u određenim okolnostima. Ako i dalje nisam siguran, konsultujem se sa kolegama i šefom ili kontaktiram organizacionu jedinicu zaduženu za usklađenost poslovanja.
- U našem timu mesečno razgovaramo o praktičnom slučaju koji otvara nova etična i ostala pitanja u vezi sa željenim ponašanjem zaposlenih u NLB Grupi. Na taj način, mi gradimo obostrano poverenje i širimo svest o Kodeksu među ostalim kolegama sa kojima radimo.
- Govorim šta mislim, i radim ono što kažem. To je integritet. To je jedini način da se održi poverenje među ljudima, posebno klijentima.

2 POŠTUJTE KOLEGE I ODRŽAVAJTE PRIJATNO RADNO OKRUŽENJE

2.1 Iskrenost i poštovanje među kolege

Poštenje je osnova svih odgovornih radnji, posebno u bankarstvu. Zaposleni u NLB Grupi su poštteni i prate najviše etičke standarde. Osiguravajući sigurno, stimulativno i zdravo radno okruženje, gradimo dugoročnu i čvrstu korporativnu kulturu, koja je važan kamen u mozaiku našeg uspeha.

NLB Grupa teži dobrim obostranim odnosima zasnovanim na saradnji, međusobnom poštovanju ljubaznosti i pomoći. Svaki zaposleni poštuje dostojanstvo i lični integritet svojih kolega, motiviše ih, pomaže im u sticanju novih veština i znanja, te doprinosi njihovom ličnom i karijernom razvoju. Svaki zaposleni NLB Grupe odgovoran je da se upozna sa ovim Kodeksom i da ga poštuje u svom ponašanju.

NLB Grupa stoga promoviše izražavanje mišljenja među zaposlenima i otvorenu komunikaciju. Otvorena komunikacija i saradnja su osnova našeg rada. Pre nego što progovorimo, prvo slušamo. Naša reč je naša veza. Jasno kažemo šta možemo, a šta ne možemo. Cenimo i aktivno tražimo povratne informacije. Informacije delimo otvoreno i na vreme. Dajemo konstruktivnu kritiku na pošten i fer način. Delimo znanje za dobrobit NLB Grupe i učimo jedni od drugih. U komunikaciji smo direktni i nedvosmisleni. Ne plašimo se teških pitanja i ne prebacujemo svoje zadatke na druge. Sa svim zainteresovanim stranama radimo u dobroj nameri i profesionalno.

Brinemo o razvoju pozitivne kulture u NLB Grupi i osiguravamo da se svaki pojedinac tretira s poštovanjem i dostojanstvom, kao suštinski element NLB Grupe.

2.2 Nulta tolerancije na diskriminaciju

NLB Grupa je posvećena fer tretmanu svih kandidata u svim procedurama izbora zapošljavanja. Sudimo na osnovu objektivnog znanja, iskustva i kompetencija. Garantujemo jednake mogućnosti za sve zaposlene na pravedan i transparentan način, bez obzira na pol, godine, rasu, boju kože, nacionalnost, seksualnu orijentaciju, verska uverenja i druge lične osobine.

Mi u NLB Grupi odbacujemo i nećemo tolerisati bilo kakvu diskriminaciju, nejednak i nepravedan tretman zaposlenih i svako nasilje, zlostavljanje, uznemiravanje ili mobing nad pojedincima na njihovom radnom mestu.

Svako može raditi u NLB Grupi, bez straha od takve prakse. Poštujemo ljudska prava svakog pojedinca i promovisemo pozitivno radno okruženje koje doprinosi našem uspehu.

2.3 Prijatno i sigurno radno okruženje

Mi u NLB Grupi brinemo o razvoju zaposlenih, jer verujemo u kompetencije, lojalnost, integritet i predanost naših zaposlenih. Briga o razvoju zaposlenih dovodi do odgovarajućeg i uspešnog rada i razvoja kompanije.

Stoga vodimo računa o sigurnom i prijatnom okruženju i brinemo se da održimo zdravo radno okruženje, odnose zasnovane na međusobnom poštovanju i podsticanju zaposlenih na zdrav život. Zadovoljstvo zaposlenih je veoma važno za postizanje naših ciljeva.

2.4 Briga o zaštiti ličnih podataka zaposlenih

NLB Grupa poštuje pravo na privatnost i interese svih zaposlenih i stoga posebnu pažnju posvećuje zaštiti ličnih podataka zaposlenih.

Svaki zaposleni je dužan da poštuje pravo na privatnost svojih kolega i da postupi sa njihovim ličnim podacima u skladu sa svojim internim pravilima i predviđenim procedurama.

Smernice

Naše kolege su naši interni klijenti. Dužni smo da se prema njima ponašamo pošteno, s poštovanjem i odgovorno. Ponašajte se prema njima kao što biste se odnosili prema spoljnom klijentu. Možemo biti uspešni samo ako sarađujemo!

Dobri i otvoreni odnosi između svih zaposlenih u NLB Grupi, značajno doprinose poslovnoj izvrsnosti. Ovi odnosi treba da se zasnivaju na međusobnoj saradnji, pomoći i razumevanju. Poštujemo prava i dužnosti saradnika, kao i njihove razlike. Bilo kakve nesuglasice ne smeju izazvati nekorektno ponašanje ili kršenje pravila rada i poštovanje i poštenog ponašanja.

Kao zaposleni u NLB Grupi, dužni smo da doprinesemo otvorenoj i transparentnoj međusobnoj komunikaciji. Rukovodstvo je dužno da uljudno, jasno i razumljivo izda uputstva i definiše zadatke. Njihova je odgovornost da stvore pozitivnu klimu, da podstaknu saradnike na inovativno razmišljanje i da daju dobar primer.

Dužni smo razumeti potrebe naših internih klijenata i uzeti u obzir njihove interese. Na osnovu našeg iskustva i stručnosti, posvećeni smo pružanju naprednih, inovativnih i modernih proizvoda i usluga pogodnih za njihove potrebe i zahteve. Svako od nas pokušava pronaći mogućnosti za dobro korisničko iskustvo ostalih zaposlenih u NLB Grupi sa kojima surađuje. Cilj svakog od nas mora biti da osiguramo da interni korisnici NLB Grupe imaju optimiziranu korist i da zajedno doprinesemo efikasnosti i optimiziranom korisničkom iskustvu. Još smo bolji kada radimo zajedno!

Kao zaposleni u NLB Grupi, moramo se suzdržati od svih vrsta seksualnog, verbalnog ili drugog uznemiravanja i zlostavljanja svojih saradnika. Takvo uznemiravanje i zlostavljanje se ne toleriše u NLB Grupi i zabranjeni su. Uznemiravanje je svako neželjeno ponašanje povezano s bilo kojom ličnom okolnošću, s rezultatom ili namerom negativnog uticaja na dostojanstvo čoveka ili stvaranje zastrašujućeg okruženja, mržnje, ponižavajućeg, sramotnog ili uvredljivog okruženja. Stoga ste sami dužni osigurati da svojim ponašanjem ne dovedete druge u neugodan položaj ili ugrozite njihovo zdravlje i sigurnost.

Naučite i pridržavajte se internih pravila i procedura o zdravlju na radu. Dužni ste odmah izvestite nadležne organizacione jedinice o nezdravom radnom okruženju ili incidentima, kao i o svakom fizičkom nasilju ili ugrožavanju imovine kompanije.

Zaposleni u NLB Grupi ne smeju koristiti za sopstvenu korist niti prosledivati bilo kojoj trećoj osobi poverljive podatke određene zakonom i/ili poslovnu tajnu koje kao takve odredi član NLB Grupe i poverava ili na bilo koji drugi način stavlja na raspolaganje zaposlenima. Poslovnom tajnom smatraju se bilo koji podaci koji bi očigledno mogli prouzrokovati materijalnu štetu, ako se predaju neovlašćenim licima.

Primeri željenog ponašanja

- Sarađujem jer:
 - ohrabrujem ostale zaposlene da imaju osećaj zajedničkih ciljeva.
 - zajedno, možemo postići sinergiju, bolja rešenja i zajednički kreirati pozitivno radno okruženje.
 - Saradnja znači traženje zajedničkog rešenja za postizanje zajedničkih ciljeva - ciljeva NLB Grupe.
 - Različiti pogledi i mišljenja uvek rezultiraju boljim rešenjem, zato je dobro uzeti u obzir mišljenje svakog učesnika.
- Ne izbegavam moje obaveze.
- Uvek pomažem internim klijentima da nađu kontakt osobu koja će odgovori na njihova pitanja na koja ja ne mogu odgovoriti.
- Sa svim kolegama u mom timu delim znanje i iskustvo u cilju uspešne saradnje.
- Klijenti iz drugih organizacionih jedinica su moji interni klijenti.
- Tražim konstruktivna rešenja za sve probleme u dogovoru sa svima uključenim.
- Sa svim zaposlenima sa kojima radim negujem iskrene i fer odnose. Ovo je neophodno za naše zadovoljstvo i naše radno okruženje. U kriznim situacijama u stanju smo brzo naći rešenja i dokazati da zajedno možemo više.
- Ako neko podigne glas na mene, ja im to jasno ukazujem.
- Kada napravim grešku, izvinem se odmah i ispravljam grešku.
- Kada vidim da se neko davi u poslu i treba mu pomoć, ponudim je.
- Ne trpim i ne učestvujem u zlonamernim glasinama. Kada vidim da je neko osramoćen ili oklevetan, to glasno ističem.
- Kao vođa time, ne krijem informacije i otvoreno razgovaram o stvarima.

Primeri neprihvatljivog ponašanja

- Izbegavanje odgovornosti.
- Prebacivanje zadataka i odgovornosti unutar nečijeg područja rada na druge.
- Podsticanje ili doprinos neprijateljstvu u radnom okruženju, uključujući verbalno nasilje, vrištanje.
- Podmetanje i ponižavanje kolega.
- Namerno podsticanje loših odnosa među kolegama.
- Isključivanje zaposlenih iz razgovora ili zajedničkih aktivnosti na diskriminatoran način.
- Klevetanje rada i sposobnosti kolega pred drugim kolegama (bilo nadređenim ili inferiornim) prezir.
- Usmereni napor da se smanji samopouzdanje kolege i slični postupci i ponašanje s efektom ili namerom ugrožavanja dostojanstva osobe ili stvaranje zastrašujućeg, mrsko ponižavajućeg, sramotnog ili uvredljivog okruženja.
- Korišćenje ličnih podataka klijenata ili kolega u lične ili druge neprofesionalne namere
- Komentari o telesnim karakteristikama, rasnim, etničkim, verskim ili drugim ličnim okolnostima zaposlenih ili klijenata.
- Slanje ofanzivno, diskriminatornog (rasnog, verskog ili drugog diskriminatornog) sadržaja preko e- mail.
- Politička, verska ili druga ideološka uverenja kolege ili klijenata.

Pitanja za pomoć

- Da li sam pomogao u pronalaženju najefikasnijeg rešenja problema tokom 3 satnog sastanka čak i ako je to značilo preuzimanje koordinacije radnih aktivnosti?
- Da li sam iskreno i otvoreno komunicirao sa kolegom iz druge organizacione jedinice iako zadatak nije prvenstveno bio vezan za moje područje rada?
- Da li sam pomogao internom klijentom da pronadje kontakt osobu koja će znati odgovoriti na njihova pitanja na koja ja ne mogu odgovoriti?
- Da li se prema svim zaposlenima odnosim na način na koji želim da se ponašaju prema meni - s poštovanjem i profesionalno?
- Da li tražim konstruktivna rešenja za bilo kakve probleme postizanjem dogovora sa svima uključenima?
- Da li gajim poštene i iskrene odnose sa svim zaposlenima sa kojima radim?
- Da li ukazujem na neko neprikladno ponašanje ili ponašanje drugog zaposlenog?

Praktični primeri

- *Nadređeni me je ocrnio pred mojim kolegama na način koji mi je bio neugodan. Da li je ovo uznemiravanje?*

Kao zaposleni, imate pravo da radite u okruženju u kojem niste izloženi zastrašivanju, neprijateljskom i sličnom ponašanju, od čega ste zaštićeni važećim zakonima. Međutim, ne treba svaki komentar ili kritičku primedbu smatrati uznemiravanjem. Ako Vam takvo ponašanje izaziva nelagodu, recite to nadređenom na nedvosmislen način. Ako se takvo ponašanje ponovi, potražite pomoć od relevantnih organizacionih jedinica koje će vam pomoći da rešite problem.

3 POŠTUJTE NAŠE KLIJENTE

3.1 Poštujte interese klijenata

Naši klijenti, kako interni tako i eksterni, su u centru našeg fokusa. Kako bi osigurali njihovo poverenje, zaposleni u NLB Grupi su obavezni zaštititi interese naših klijenata i ostalih poslovnih partnera i poštovati sve relevantne odredbe.

Zaposleni u NLB Grupi ispunjavaju naša obećanja, ostvaruju i premašuju očekivanja naših klijenata, poslovnih partnera, akcionara, regulatornih i drugi kompetentnih tela i društva u celini. 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 ispune jer smo svesni da kompanije NLB Grupe mogu biti uspešne samo spajanjem naših snaga, znanja i iskustva. Svesni smo da smo jači i najbolji kada radimo zajedno.

Dužni smo razumeti potrebe naših klijenata i uzeti u obzir njihove interese. Na osnovu našeg iskustva i stručnosti, posvećeni smo pružanju naprednih, inovativnih i modernih proizvoda i usluga koje odgovaraju potrebama i zahtevima klijenata. Želja nam je da doprinesemo ispunjenju njihovih planova, a naš zadatak je da ih posavetujemo, informišemo i podignemo njihovu svest o vrsti i nivou rizika u vezi sa njihovim željama i zahtevima.

Pronalazimo rešenja i rešavamo probleme stvarajući pogodnosti i dodatnu vrednost za naše klijente. Razumemo da svaki problem može imati nekoliko rešenja u datom trenutku, zbog čega nudimo inovativna rešenja. Time postizemo obostranu korist. Ulažemo u veštine naših zaposlenih i kvalitet radnog okruženja, što doprinosi uspehu cele NLB Grupe. Pratimo moderne trendove i tražimo i identifikujemo nove i bolje pristupe ovom pružanju usluga i proizvoda za naše klijente. Inovacija se podstiče i na nivou procesa, organizacije i unutrašnjeg funkcionisanja uopšte, kao i na nivou sveobuhvatnosti rešenja za klijente, sve sa ciljem poboljšanja korisničkih iskustava (internih i spoljnih) klijenata, stvaranje dodatnih vrednosti za naše proizvode i usluge i poboljšanje njihove dostupnosti.

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

Naš cilj je osigurati optimalne pogodnosti za naše klijente u odnosu na proizvode i usluge koje nudi NLB Grupa i vodeći računa o njihovim interesima, pažljivo gradimo partnerske odnose i održavamo poverenje u NLB Grupi.

3.2 Vodimo računa o čuvanju poverljivih podataka o klijentima

Jedno od osnovnih pravila je poštovanje zaštite prikupljenih poverljivih podataka o klijentima, bilo poslovnih partnera ili trećih osoba, te zaštita i sprečavanje njihove potencijalne zloupotrebe i/ili otkrivanje neovlašćenoj osobi. Zaštita privatnosti i informacija koje su nam poverili naši klijenti, naša je primarna briga i pri tome postupamo u skladu s važećim odredbama i međunarodnim standardima. Bankarske članice NLB Grupe su i dalje obavezne da to učine zbog obaveze zaštite bankarskih poverljivih informacija.

U svom poslovanju, NLB Grupa je posvećena pridržavanju najviših standarda marljivosti u upravljanju ličnim i poverljivim podacima. Tražimo i obrađujemo samo one podatke koji su nam potrebni za ispunjavanje naših obaveza prema važećim odredbama i za ispunjenje naših obaveza prema klijentima, poslovnim partnerima i regulatorima. Dakle time poboljšavamo naše proizvode i usluge i upravljanje NLB Grupom. Svesni smo da je ovo jedini način da se osigura dugoročno poverenje u NLB Grupu.

3.3 Profesionalni odnos

Naš odnos prema klijentima je profesionalan i iskazan kroz lični izgled, urednost radnih prostora i najviših etičkih i profesionalnih standarda u svakodnevnom poslovanju i komunikaciji s klijentima u prodaji i marketingu naših proizvoda i usluga.

3.4 Poštena procedura postupanja sa prigovorima klijenata

Prema klijentima, postupamo korektno. Zaposleni u NLB Grupi odmah prijavljuju pritužbe klijenata nadležnima, rešavaju ih brzo i efikasno, za dobrobit svih uključenih strana.

Smernice

Klijenti NLB Grupe neophodni su za postizanje našeg zajedničkog cilja - uspešnog poslovanja, zbog čega smo u poslovanju s klijentima posvećeni pridržavanju najviših standarda profesionalnog i etičnog ponašanja. Poverenje naših klijenata je najvažnije za naše poslovanje.

U svakodnevnom radu moramo biti svesni interesa naših klijenata i Društva, ali i ostalih zainteresovanih strana (vlasnika, javnosti i opštih) na prvom mestu. Pridržavajući se ovih principa, svako od nas traži i mogućnosti u poboljšanju korisničkog iskustva sa svojim internim klijentima, odnosno ostalim zaposlenima u NLB Grupi sa kojima sarađuju - više o ovoj temi u odeljku 2. Poštujte naše kolege i održavajte prijatno radno okruženje.

Zajednički cilj svih zaposlenih je osigurati optimalne pogodnosti za klijente u odnosu na proizvode i usluge koje nudi NLB Grupa. Moramo ponuditi inovativna rešenja, moderne proizvode i usluge i voditi računa o njihovim željama potrebama i interesima. Zaposleni u NLB Grupi mora dobro poznavati klijente, razumeti njihove potrebe i delovati u njihovom interesu, vodeći računa da ti interesi ne budu u suprotnosti sa interesima NLB Grupe. Kada ste u nedoumici da li je situacija zapravo sukob interesa, pitajte svog direktnog nadređenog ili organizacionu jedinicu zaduženu za usklađenost.

Jedno od osnovnih pravila je poštovanje obaveze zaštite dobijenih poverljivih podataka i njihovo sprečavanje potencijalne zloupotrebe. To je dužnost svakog zaposlenog da poznaje pravila o poverljivosti podataka o klijentima, drugim poverljivim informacijama (uključujući bankarske poverljive informacije) i poslovne tajne i da ih primenjuje u svom radu. Zaposleni u bankama članicama NLB Grupe su posebno obavezani da štite lične podatke klijenata i poverljive bankarske podatke koji se odnose na klijente; postoji nulta tolerancija za bilo koji događaji koji bi mogao dovesti do curenje ili prosleđivanja informacije neovlašćenim licima.

Poštovanje klijenata znači da se oni tretiraju jednako. To znači da se kao zaposleni NLB grupe, moramo pridržavati politike cena i ovlašćenja za odlučivanje u svakom pojedinačnom slučaju prilikom utvrđivanje uslova za uspostavljanje poslovnog odnosa. Zaposleni neće niti u jednom slučaju, odobriti ili pokušati odobriti posebno niske cene za bankarske proizvode ili usluge, osobama koje nemaju pravo na takve cene u skladu sa važećim internim pravilima. Sve pritužbe klijenata su trenutno prijavljeni nadređenom

važno je da se oni reše što je brže moguće i za dobrobit svih uključenih u skladu sa važećim propisima.

Žalbe naših klijenata i poslovnih partnera rešavamo na profesionalan, etičan, fer, brz i efikasan način. Pri tome se pridržavamo internih pravila i procedura za rešavanje žalbi, uzimajući u obzir povratne informacije korisnika, identifikujemo izvor problema i aktivno sudelujemo u rešavanju problema, kako bi se sprečilo da se takve reklamacije dešavaju u budućnosti.

Primeri željenog ponašanja

- Poznajem interese i potrebe svojih klijenata i uzimam ih u obzir u prodaji i marketingu proizvoda.
- Ne obmanjujem svoje klijente da bih ostvario veći profit.
- Moja reč (klijentu) je moja posvećenost (takvom klijentu). Stoga, objašnjavam i sitna slova mom klijentu.
- Kao i svaki drugi zaposleni, moram se ponašati u dobroj veri i iskreno i pošteno u svim poslovnim odnosima. Ja otkrivam sve relevantne činjenice i ništa ne krijem.
- Poštujem obavezu zaštite dobijenih poverljivih podataka klijenata i sprečavam njihove potencijalne zloupotrebe ili neopravdano otkrivanja trećim licima.
- Poznajem pravila o poverljivosti podataka o klijentima i poslovnim tajnama i primenjujem ih u svom radu.
- Prema svakom klijentu postupam jednako, pošteno u skladu sa internim pravilima i procedurama.
- Izbegavam svaki drugačiji, preferencijalni ili povoljniji tretman prema klijentu, ako se to može smatrati nepravednim.
- Pokušavam da pronađem rešenje koje će biti obostrano korisno u datoj situaciji, kada klijent ima finansijskih poteškoća.
- Kada rešavam problem klijenta, prvo razmišljam šta mogu učiniti za klijenta u okviru sopstvenih ovlašćenja, a onda šta mogu učiniti za njega uz pomoć svog nadređenog. Uvek slušam sve što klijent ima da kaže.
- Uvek sam iskren prema klijentu - ako njihova očekivanja ne mogu biti ispunjenja to im jasno kažem unapred.
- Tražim inovativna rešenja. Klijentu uvek iznosim tačne i precizne informacije, čak i kada im to nije od koristi. Bitno je zadržati poverenje klijenata.
- Žalba klijenta se rešava brzo, efikasno, s poštovanjem i fer prema klijentu. Tražim rešenja koja će biti korisna za oboje. Predlažem rešenja vezana za proizvod ili uslugu koja će otkloniti uzrok prigovora klijenta.

Primeri neprihvatljivog ponašanja

- Iznosim nepotpune informacije koje štete naivnim klijentima bilo u reklamiranju ili ličnoj prodaji.
- Obećavam da će posao biti završen, znajući da je to nemoguće ili van mog uticaja.
- Zloupotrebljavam podatke o klijentu i kršim osnovno pravilo o poverljivosti njihovih podataka (lični podaci ili podaci o klijentima koji se smatraju bankarskom tajnom).
- Za postizanje prodajnih ciljeva prodajem sve proizvode i usluge svima, a uveravam i svoje prijatelje, poznanike i rodbinu da ih kupe.
- Ne shvaćam ozbiljno pritužbe klijenata. Ne trudim se da otklonim uzrok problema i pomognem u pronalaženju rešenja kako bi se sprečile slične pritužbe u budućnosti.

Pitanja za pomoć

- Da li znam sve o interesima i potrebama klijenata?
- Da li sam ponudio proizvode i usluge klijentima koji zadovoljavaju njihove interese i potrebe?
- Da li sam predstavio informacije o proizvodu ili usluzi na fer i otvoren način kako bi klijent doneo odgovornu odluku?
- Kako želim da klijent priča o njegovom iskustvu sa Društvom njegovim poznanicima, rodbini i prijateljima, a posebno o njegovom iskustvu sa mnom?
- Kako se oseća klijent koji se ne žali, koji je njihov problem i kako da im pomognem, a možda i ne mogu?
- Kako želim da klijent bude tretiran kada se pruža slična usluga?
- Kako da ojačam lojalnost i poverenje klijenata?
- Da li sam uradio sve da eliminišem uzrok problema i pomognem u pronalaženju rešenja kako sprečiti slične pritužbe u budućnosti?

Praktični primeri

- „Kada radim sa klijentima, ja sam profesionalan i mogu osigurati poverljivost. Poverenje je temelj dugotrajne saradnje.”
- *Klijent dolazi kod Vas da usmeno prijavi incident, odnosno sumnju na njegovu zloupotrebu ličnih podataka. Kako se ponašate?*

Molimo Vas da savetujete klijenta da podnese detaljan pisani izvještaj o svojoj sumnji. Predajte izvještaj svom pretpostavljenom bez odlaganja.

4 IZBEGAVANJE SUKOBIA INTERESA

Zaposleni u NLB Grupi razumeju i prihvataju odgovornost za donošenje ispravnih odluka vođenih našim poslovnim interesima. Dužni smo identifikovati, pratiti i isključiti potencijalne sukobe interesa.

Sukob interesa nastaje kada se lične aktivnosti zaposlenih ili njihovi odnosi iz privatnog života prepliću sa poslovnim interesima NLB Grupe (njenih članica) i na taj način utiču na objektivnost zaposlenih i donošenje poslovne odluke u skladu sa najboljim interesima NLB Grupe. Sukob interesa takođe može smanjiti vrednost akcija/udela i izložiti NLB Grupi pravnim rizicima i/ili reputacijskim rizicima.

Zaposleni u NLB Grupi vode računa da izbegavaju takav sukob interesa i poštuju naša interna pravila koja nalažu da moramo prepoznati i na odgovarajući i efikasan način upravljati sukobima interesa (poslovnim i privatnim).

Svaki zaposleni NLB Grupi mora svoju pažnju usmeriti na detekciju, prevenciju i otklanjanje sukoba interesa. U okviru izvršavanja zadataka i donošenja odluka moraju se uvek slediti interesi NLB Grupe, a ne svoji privatni interesi.

Smernice

Kao zaposleni u NLB Grupi moramo u svakom trenutku, voditi računa o tome, da naš rad izvan članice NLB Grupe ne zadire u interese NLB Grupe i ne utiče na našu odluku koja bi bila suprotna njenim interesima, vrednostima i ciljevima.

Sukob interesa može nastati u odnosu između NLB Grupe (njenih članova) i klijenata, drugih klijenata ili poslovnih korisnika, između klijenata NLB Grupe (njenih članova) i/ili trećih lica i između različitih poslovnih aktivnosti unutar NLB Grupe.

Na ličnom nivou, sukobi interesa obično nastaju kada bi naš privatni interes mogao prevladati nad interesima klijenata, dobavljača, ostalih poslovnih partnera NLB Grupe (njegovih članova). Takvi slučajevi nastaju kada se naš interes preklapa sa interesima NLB Grupe ili klijenata ili kada imamo bliske lične ili finansijske odnose sa ostalim zaposlenima u NLB Grupi.

Zaposleni u NLB Grupi dužni su poštovati interna pravila o otkrivanju takvih aktivnosti, funkcija ili uključivanja u poslovne aktivnosti i drugih okolnosti koje bi mogle predstavljati sukob interesa. Ovo je jedini način da se na transparentan, etički i pošten način i na odgovarajući način, upravljaju ili spreče potencijalne negativne posledice sukoba interesa.

Sukobom interesa smatra se: ako zaposleni NLB Grupi ima lični, finansijski ili poslovni odnos sa klijentom ili poslovnim partnerom, koji bi mogao uticati na proces donošenja odluka o transakciji ili drugim poslovnim odnosima. Bilo koja transakcija povezana sa finansijskim instrumentima u vlasništvu zaposlenog i svim drugim transakcijama, uključujući otvaranje bankovnih računa i obavljanje transakcija, bez obzira da li se radi o transakcijama koje se obavljaju u ime zaposlenog ili drugih osoba (kao ovlašćeno lice) trebaju takođe biti smatrani sukobom interesa. Transakcije za sopstveni račun obuhvata transakcije koje zaposleni obavlja za račun povezanih lica.

Najčešće situacije koje mogu dovesti do sukoba od interesa:

- Privatno finansirani projekti ili privatna (poslovna) aktivnost koja se prepliće sa uslugama koje nudi NLB Grupa i razvoj novih proizvoda (uključujući inovacije).

- Funkcije koje bi mogle biti nekompatibilne sa interesima NLB Grupe, kao što su članstva u organima upravljanja konkurentskih kompanija članica NLB Grupe.
- Vlasništvo ili ulaganje u kompaniju koja je direktno ili indirektno povezana (uključujući klijente, ugovorne partnere itd.) sa NLB Grupom.

Primeri željenog ponašanje

- Uvek tražiti odobrenje nadređenih za preuzimanje novih funkcija, bilo izvršnih ili neizvršnih, izvan NLB Grupe, uzimajući u obzir interna pravila; novozaposleni uvek trebaju otkriti postojeće pozicije.
- Uvek objaviti poslovne aktivnosti (samostalni preduzetnik sa nepunim radnim vremenom, društvo s ograničenom odgovornošću, drugi oblici) izvan NLB Grupe koje bi mogle uticati na reputaciju NLB Grupe ili potencijalni sukob interesa.
- Nemojte iskorišćavati poslovne tajne ili poverljive informacije i lične podatke stečene tokom vašeg rada u privatne svrhe.
- Ne otkrivajte poslovne tajne ili poverljive informacije i lične podatke o klijentima ili drugim zaposlenima svojim poznanicima, prijateljima i rođacima.
- Nemojte uključivati NLB Grupu (brend ili kompanije članice) u svoje lične aktivnosti bez prethodnog odobrenja nadređenih.
- Uvek obavestite nadređenog ili nadležnu organizacionu jedinicu i obustavite relevantne aktivnosti ako ćete se naći unutar sukoba interesa NLB Grupe ili klijentom a vi na primer, odlučujete o kreditima, pružate investicione ili slične usluge i povezane transakcije.
- Izuzmite se iz primera koji bi mogli ostaviti utisak da ste u sukobu interesa.

Primeri neprihvatljivog ponašanja

- Učešće i odlučivanje u stvarima u kojima imamo lične interese ili koristi iznad interesa NLB Grupe (npr finansijska ulaganja u kompanije koje su konkurenti kupci ili dobavljači).
- Iskorišćavanje poslovnih kontakata za privatne poslovne aktivnosti (lični, porodični, prijateljski).
- Ostvarivanje uticaja u postupku odabira kandidata za novo zapošljavanje, dobavljača ili poslovnog partnera.
- Investiranje u kompanije koje su blisko povezane sa NLB Grupom na osnovu stečenih insajderskih informacija.
- Neotkrivanje dodatnih poslovnih aktivnosti koja je konkurentna aktivnostima u NLB Grupi (npr. posredovanje u osiguranju).
- Prihvatanje poklona velike vrednosti, luksuznog ili moralno sumnjivog gostoprimstva od strane spoljnog partnera.

Pitanja za pomoć

- Da li vaš rad u NLB Grupi može dovesti do sukoba interesa zbog držanja nekoliko pozicija?
- Da li Vi, članovi Vaše porodice, Vaši prijatelji ili poznanici obavljaju privatnu poslovnu delatnost ili držite bitne pozicije(poslovne ili političke) koje bi mogle uticati na Vaše odluke u NLB Grupi?
- Da li je pravno lice ili njegova poslovna delatnost u kojoj radite ili konkurišete na bilo koji način povezana sa NLB Grupom?
- Da li prilikom preuzimanja nove pozicije, planirate da dobijete ovlašćenja koja bi Vam omogućila donošenje odluka koje bi na bilo koji način mogle biti povezane sa NLB grupom ili na neki način uticati na nju?
- Da li ste u NLB Grupi došli iz kompanije koja je ranije pružala usluge za NLB Grupu i da li ste mogli da učestvujete u postupku selekcije?

- Da li bi se u Vašem slučaju mogle pojaviti okolnosti u kojima biste bili primorani da vagate između interesa NLB grupe i druge interese?
- Da li Vaš rad van NLB Grupe može ostaviti utisak da niste objektivni u svojim postupcima i donošenju odluka?
- Kada ste u nedoumici, obratite se svom nadređenom ili organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost..

Praktični primeri

- *Jedan od naših najvažnijih poslovnih partnera me je pozvao na obuku u Italiji. Kotizacija se plaća. Plaćaju se i troškovi smeštaja. Mogu li prihvatiti poziv?*

Prilikom odlučivanja da li ćete prihvatiti pozivnicu ili ne, bitna su sledeća pitanja: ko je nosilac i organizator obuke, koji su troškovi pokriveni, koji su poslovni razlozi da učestvujete u obuci, da li su (ili će postojati) bilo kakvi pregovori u toku za dogovor sa tim poslovnim partnerom koji poziva na obuku. U nekim okolnosti je savršeno u redu prihvatiti takvu ponudu ako su opravdani poslovni razlozi ako ne postoje okolnosti koje bi vas izložile subotu interesa, ako troškove pokriva organizator ili poslovni partner (kupac, dobavljač, treća strana) su razumni i ako je sadržaj programa odgovarajući. Pogledajte interne dokumente za uputstva o davanju i primanju poklona i sprečavanju sukoba interesa za odgovore na ova pitanja. Ako su vam potrebne dodatne smernice, obratite se organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost.

- *Šeficu poslovnice posećuje njena dobra porodična prijateljica kojoj je potreban kredit. Prijateljica je odlučila da je zamoli da ugovori kredit jer je poznaje, veruje joj i veruje da će je bolje savetovati.*

Šefica poslovnice je u dilemi kako da odobri kredit svojoj prijateljici u "njenoj" poslovnici. Svesna je da ne želi da bude u sukobu interesa zbog ličnog prijateljstva. Svoju prijateljicu upućuje direktoru filijale koji je ovlašćen da na transparentan način sprovede sve potrebne procedure za odobravanje kredita u poslovnici.

- *Lokalna volonterska organizacija zamolila me je da im kao informatičarka pomognem da razviju novu aplikaciju za pomoć deci kojoj je to potrebno.*

Takva sporedna aktivnost nije problematična sve dok ne dovede do sukoba interesa u pogledu vrste volonterske organizacije i aplikacija koja se razvija. Da biste izbegli potencijalni sukob interesa pitajte svog pretpostavljenog pre donošenja odluke a potencijalno i organizacionu jedinicu zaduženu za usklađenost.

5 PREVENCIJA NEPRIHVATLJIVE PRAKSE

5.1 Odbiti mito i korupciju

NLB Grupa odbija sve vrste podmićivanja i korupciju. Ovi oblici postupanja su nepravedni, nezakoniti i štete zemljama u kojima se korupcija dešava, ali i društvu uopšte.

NLB Grupa ne nudi mito ili neprikladne podsticaje u bilo koju svrhu, niti ih prihvata. Isto ponašanje očekujemo i zahtevamo od naših klijenata, poslovnih partnera i trećih osoba.

Nedopušteni akti se kategorički odbijaju i aktivno sprečavaju u našem poslovanju. Zaposleni u NLB Grupa dakle pažljivo grade partnerstva sa svim zainteresovanim stranama u NLB Grupi i dužni su da spreče njihovo pojavljivanje.

Dakle, svi zaposleni u NLB Grupi podležu ograničenjima u davanju i primanju poklona, pružanju gostoprimstva i na drugi način utiču na ponašanje zaposlenih u NLB Grupi.

5.2 Sprečiti i prijaviti svako štetno ponašanje

Pored mita i korupcije, NLB Grupa kao štetno ponašanje identifikuje i prevare, zloupotrebe, falsifikovanje i sve druge radnje koje bi mogle dovesti do regulatornog sankcionisanja, krivične odgovornosti, povrede ugleda ili integriteta, a koji su počinjeni na štetu pojedinca ili svih članova NLB Grupe ili njihovih zaposlenih, klijenata i poslovnih partnera.

Mi u NLB Grupi verujemo da je odgovorno korporativno upravljanje, više od samog poštovanja zakona, pravila i standarda. Važan deo našeg poslovanja je takođe integritet i transparentnost poslovanja.

Stoga se od svih zaposlenih u NLB Grupi očekuje da shvate i prihvate odgovornost za donošenje ispravnih odluka. Sprečavanje drugog štetnog ponašanja odgovornost je svih zaposlenih.

Ukoliko uoče bilo kakvo štetno ponašanje, zaposleni u NLB Grupi dužni su da odmah prijave svoju zabrinutost i zapažanja. Stoga je svaki zaposleni dužan odmah prijaviti sve informacije o svemu za šta smatra da bi u dobroj veri moglo predstavljati kršenje ili neusklađenost sa propisima ili internim pravilima, ili u slučaju štetnog ponašanja. NLB Grupa ohrabruje prijavljivanje ponašanja u slučajevima kada je zaposleni svestan da nešto "nije u redu".

Dužnost je svakog zaposlenog koji je bio informisan o štetnom ponašanju bilo od kolege, klijenta ili trećeg lica da odmah prijavi takvo štetno ponašanje svom direktno nadređenom (osim ako postoji sumnja da je takav direktno nadređeni učesnik takvog štetnog ponašanja ili ako bi informisanje njih, moglo negativno uticati na tok istrage takvog postupanja zbog propisanih zakonskih rokova za sprovođenje postupaka iz oblasti radnog zakonodavstva), koji predmet prosleđuje organizacionoj jedinici nadležnoj za poštovanje propisa. Zaposleni podnosi izveštaj putem jednog od dostupnih kanala komunikacije koji je uspostavljen sa ciljem podnošenja izveštaja o sumnjivom štetnom ponašanju (može biti i anoniman). Ako zaposleni nije uveren da potencijalna radnja ima prirodu nedoličnog ponašanja, nezakonite ili neetičke radnje, može konsultovati svog nadređenog ili direktno organizacionu jedinicu zaduženu za usklađenost.

U ovim slučajevima, NLB Grupa ne toleriše niti dozvoljava bilo kakvu odmazdu prema zaposlenima koji prijave izveštaj u dobroj veri, na sumnjivo štetno ponašanje, čak i ako se dokaže da prijavljena radnja nije bila nepravedna, ili nezakonita ali je prijavljena u dobroj veri.

Mi garantujemo zaštitu identiteta osobe koja u dobroj veri, prijavljuje nedolično ponašanje, kao i one na koje se takve prijave o nedoličnom ponašanju odnose.

Smernice

Ako vam neko ponudi korist da utiče na vaše ponašanje ili radnju, to je mito. Ako neko želi da iskoristi svoju poziciju da bi izvukao korist za sebe, to je korupcija. Zaposleni u NLB ne može davati niti primati mito. Ne smemo učestvovati niti dopustiti korupciju u bilo kojoj formi niti na bilo kojem nivou. Mi moramo osigurati da naše radnje i ponašanje ne ostavljaju utisak da smo skloni mitu ili korupciji.

Rizik od korupcije može nastati u bilo kojoj aktivnosti koja se obavlja u NLB grupi, kad god smo u kontaktu sa trećim licima. Ima više oblika: u tenderima i izboru dobavljača u postupcima nabavke, troškovima, poklonima, gostoprimstvo, odlučivanje o zapošljavanju, sponzorstva, donacije, aktivnosti naših klijenata i drugo. Dužni smo da ovo pažljivo razmotrimo i to koje aktivnosti mogu biti izložene korupcijskim rizicima i sprečiti takve radnje.

Pokloni koje je apsolutno zabranjeno dati ili prihvatiti se kategorički odbijaju. NLB Grupa je svesna toga da određeni pokloni male vrednost mogu biti deo uspostavljanja ili održavanja poslovnog odnosa. Ako dobijemo takvu pažnju, pokloni ili izrazi gostoprimstva ne smeju ni na koji način uticati na poslovne odluke koje donosimo.

U slučaju sumnje, kao i stvarnog nedoličnog ponašanja naših kolega, klijenata, poslovnih partnera i drugih osoba, zaposleni su dužni prijaviti takve radnje. Samo ako smo toga svesni možemo reagovati brzo i sprečiti štetu ili ograničiti štetu koju će zaposleni, Društvo, i ostali članovi Grupe imati poteškoća da otklone.

NLB Grupa podstiče savesne izveštaje, odnosno izveštaje zasnovane na dostupnim informacijama i opažanjima, zbog kojih razumno sumnjate ili ste svesni bilo kakvog štetnog ponašanja.

Prilikom postupanja i istrage pojedinačnih prijava, podaci u prijavi su strogo zaštićeni, i ovo osigurava zaštitu uzbunjivača tokom čitavog postupka otkrivanja i potencijalnog sankcionisanja nedoličnog ponašanja.

Za prijavu nepravilnosti koristite utvrđene kanale za prijavu prekršaja, koji garantuju vašu anonimnost ili se obratite organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost u vašoj kompaniji, članici NLB Grupe

Primeri željenog ponašanja

- Redovno učestvovati u internoj e-obuci o korupciji i drugim oblicima neprihvatljivih praksi i nedoličnog ponašanja.
- Razgovarajte o otvorenim dilemama sa nadređenim i članovima svog tima.
- Obratite pažnju na okolnosti koje bi mogle predstavljati sumnjivo nedolično ponašanje.
- Prijavite svaku sumnju na nedolično ponašanje, ako razumno sumnjate ili znate za bilo kakvo stvarno ili potencijalno štetno ponašanje.
- Poštujte interne dokumente o davanju i primanju poklona, i sprečavanju sukoba interesa i korupcije.
- Prijavite odmah svaku sumnju ili stvarno delo korupcije ili podmićivanja i sva druga štetna ponašanja koja su se već dogodila ili se očekuju, organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost.
- Proučite slabosti kako biste utvrdili kako poboljšati okruženje interne kontrole i informisati sve relevantne zaposlene, te pratiti našu najbolju praksu.

Primeri neprihvatljivog ponašanja

- Svestan sam da je štetna aktivnost u toku ili da će se dogoditi, ali to ne prijavim.
- Prihvatam ili dajem novac ili drugu vrstu koristi, omogućavajući drugima da utiču na moje odluke ili postupke.
- Prihvatam mito (ne nužno u gotovini) ili druge neprikladne podsticaje u bilo koju svrhu.
- Ponašam se na način koji odaje utisak korupcije ili spremnosti da prihvatim mito ili druge usluge/kompenzacije/stimulacije, u zamenu za uticaj ili sprovođenje dogovora.
- Prihvatam poklon, prisustvujem nekom ugostiteljskom događaju ili nekoj drugoj aktivnosti profesionalno ili privatno, uključivanjem i plaćanjem od strane poslovnih partnera, a u periodu odlučivanja o kupovini njihovih proizvoda ili usluga ili kao ispunjenje obećanja poslovnog partnera u periodu selekcije/odabira.

Pitanja za pomoć

- Da li dobro poznajem svoje klijente, i da li ste u stanju prepoznati potencijalno nedolično ponašanje?
- Da li radite sa državom i s njom povezanim licima? Obratite posebnu pažnju ako poslužete sa državom ili s njom povezanim licima (uključujući i one koji rade za državne službe i državna preduzeća). Čak i ako su određene prakse prihvatljive u određenoj zemlji, one bi za NLB Grupu mogle značiti da prihvatamo korupciju i tako negativno uticati na NLB Grupu. To morate uzeti u obzir u svom nastupu na poslu.
- Da li slučaj uključuje treće osobe, kao što su agenti, posrednici, punomoćnici u trećim zemljama (posebno one sa visokim indeksom korupcije)? NLB Grupa bi mogla pretrpeti ozbiljnu štetu nastalu delovanjem posrednika ili agenata ili trećih osoba, koji rade u naše ime bilo gde u svetu. Prilikom rada sa trećim osobama vodite računa da je rizik od korupcije procenjen i da se njime upravlja.
- Da li ste ustanovili i imali dobar razlog da verujete da nešto jednostavno nije u redu u konkretnom slučaju? To može biti ponašanje vašeg klijenta, zaposlenog, stil upravljanja.

Praktični primeri

- *Dobavljač mi je ponudio 2 karte za fudbalsku utakmicu Lige šampiona. Mogu li ih prihvatiti?*

Zavisi od okolnosti. Kolika je tržišna vrednost ulaznica (da li je u okviru propisanih ograničenja predviđenih internim dokumentima za prihvatanje poklona)? Hoće li dobavljač ići sa Vama na utakmicu i da li su karte namenjene Vama lično? Da li se od vas očekuje da bilo šta uradite i na neki način uzvratite uslugu, hoćete li se osećati na neki način dužni dobavljaču? Pogledajte interni dokument sa instrukcijama o davanju i primanju poklona i sprečavanju sukoba interesa kako biste odgovorili na ova pitanja. Ako su vam potrebne dodatne smernice, obratite se organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost.

- *U prednovogodišnje vreme dobio sam poklon od stalnog klijenta, koji neznatno premašuje propisan iznos predviđen internim dokumentima. Kod nas se odbijanje malog poklona smatra uvredom.*

Razgovarajte o slučaju sa svojim pretpostavljenim. Ako se ponuđeni predmet smatra ljubaznim poklonom, s obzirom na odnos sa kupcem, možete ga prihvatiti, prijaviti prijem i vrednost takvog poklona, organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost.

- *Jedan od naših spoljnih konsultanata za faktoring potraživanja dodao je novu vrstu naknade svojim redovnim naknadama. Kako rade na vrlo korumpiran način, brinuo sam se da bi mogli*

takođe imati posrednike za prodajne transakcije i da žele da garantuju dodatni profit drugima.

NLB Grupa ima nultu toleranciju prema mitu i drugim oblicima korupcije, bilo direktne ili indirektne preko trećih lica. Svi zaposleni u NLB Grupi su dužni da spreče ovakvo ponašanje i odmah ukažu na njih. Korupcija može imati ozbiljne posledice po NLB Grupu, kao i široke društvene posledice. Ako sumnjate da se naknade naplaćuju neprikladno, odmah se obratite organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost za smernice.

- *Pre nekoliko meseci prijavio sam sumnju na nedolično ponašanje i nisam dobio povratnu informaciju. Da li je neko uopšte pogledao moj izveštaj?*

Sve izveštaji su odmah registrovani i pažljivo proučeni i obrađeni, shodno propisanoj proceduri prema internim aktima. Ako ste prijavili sumnju svojim podacima (otkriveni identitet), uvek ćete dobiti povratnu informaciju o rezultatu/završetku postupka. Čak i ako je vaša prijava dostavljena anonimno, putem odgovarajuće aplikacije, dobit ćete obaveštenje na kreirani korisnički račun. Količina i vrsta informacija koje ćete dobiti zavise od svakog slučaja posebno.

- *Da li sam obavezan da učestvujem u internoj istrazi, ako se to od mene traži?*

Da. Zaposleni daje objašnjenja poslodavcu. Osobu koja vodi istragu je obavestio poslodavac koji od vas očekuje aktivnu saradnju. Svojom saradnjom pomažete u prikupljanju svih relevantnih informacija i dokumenata potrebnih za istragu, u konkretnom slučaju kako bi se osiguralo da su nalazi objektivni.

6 NAŠE POSLOVANJE JE ZAKONITO I DRŽIMO SE PRAVILA

6.1 Naš poslovanje je legalno

Zaposleni u NLB Grupi dužni su da poštuju zakonsku regulativu i druga pravila koja propisuju uslove u vezi sa našim svakodnevnom radom. Izbegavamo radnje koje bi mogle predstavljati navodno ili stvarno kršenje propisanih pravila. Zaposleni u NLB Grupi stoga analiziraju i upravljaju rizicima koji se odnose na usklađenost interne organizacije, proces donošenja odluka, politike objavljivanja, internog izveštavanja i izveštavanja eksternih (nadzornih) institucija.

6.2 Sprečiti pranje novca i finansiranje terorizma

NLB Grupa sprovodi procedure za otkrivanje i prevencija pranja novca, procedurama Upoznaj svog klijenta i procedure za identifikaciju i sprečavanje finansijskih i drugih krivičnih dela–NLB Grupa ima nultu toleranciju prema njima.

U slučaju zloupotrebe uzrokovane pranjem novca i finansiranjem terorizma, osim gubitka ugleda, pojedine članice ili cela NLB Grupa mogu biti podvrgnuti finansijskim i regulatornim sankcijama. Stoga su zaposleni u NLB Grupi dužni da budu u toku sa internim politikama, pravilima i procedurama za otkrivanje pranja novca i finansiranje terorista. Razvili smo takođe procedure i mere za poštovanje sankcija i embarga koji sprečavaju osobe ili organizacije da posluju sa određenim državama, grupama osobama, kompanijama, organizacijama i pojedincima, uključujući i one povezane s terorističkim aktivnostima, krijumčarenjem droge, razvojem nuklearnog oružja i sl. NLB Grupa ima nultu toleranciju na gore navedeno.

Za uspešno sprečavanje i otkrivanje sumnjivih transakcija, svaki zaposleni u NLB Grupi koji je u svom radu uočio takav tip transakcije, mora postupati u skladu sa internim aktima članicama NLB Grupe i o takvim transakcijama izveštavati nadređene i nadležne unutrašnje organizacione jedinice.

6.3 Štitimo poverljive i strogo poverljive informacije

Mi u NLB Grupi garantujemo najviše standarde savesnosti u upravljanju poverljivim podacima i drugim informacijama o pojedinim članicama NLB Grupe, celokupnoj NLB Grupi, zaposlenima, klijentima i poslovnim partnerima. Ovo je način kako osigurati diskreciju poslovnih odnosa sa poslovnim partnerima i klijentima, kao i odnosima sa zaposlenima zasnovanom na dugoročnom poverenju.

Zaposleni u članicama bankarske NLB Grupe su tako dužni da štite poverljive bankarske podatke, strogo poverljive informacije i poslovne tajne; postoji nulta tolerancija za sve događaje koji bi mogli dovesti do curenja ili prosleđivanja informacija, podataka i poslovnih tajni neovlašćenim osobama.

Zaposleni u NLB Grupi dužni su da se pridržavaju internih pravila i procedura za zaštitu svih informacija i podataka koji su im otkriveni u toku rada. Ova obaveza odnosi se na sve komunikacijske kanale, društvene mreže, sve vrste medija i sredstva komunikacije. Svaki zaposleni je odgovoran i brine o zaštiti svih poverljivih informacija, podataka i poslovnih tajni sa kojima se upoznaje tokom rada.

Takve informacije se mogu koristiti samo interno, u poslovne svrhe poslodavca, i ne smeju se otkriti trećim licima, osim ako to dozvoljavaju propisi ili interna pravila.

Zaposleni u NLB Grupi ne smeju koristiti za sopstvenu korist niti prosleđivati bilo kojoj trećoj osobi poverljive podatke određene zakonom i/ili poslovnu tajnu koje kao takve odredi član NLB Grupe i poverava ili na bilo koji drugi način stavlja na raspolaganje zaposlenima. Bilo koji podatak koji bi očigledno mogao prouzrokovati materijalnu štetu ako se predaju neovlašćenim licima takođe će se smatrati poslovnom tajnom.

6.4 Ne zloupotrebljavamo insajderske informacije

NLB Grupa ima strogu zabranu trgovanja i finansijskim instrumentima na osnovu insajderskih informacija i drugih oblika zloupotrebe tržišta finansijskih instrumenata. NLB Grupa je dužna da štiti poverljivost insajderskih informacija o NLB dd ili drugih emitenata i koristi takve informacije samo za svrhe za koje su obelodanjene.

Određene poverljive informacije smatraju se insajderskom informacijom, u smislu propisa o sprečavanju tržištu prevara. Zaposleni u NLB Grupi koji takve informacije obelodanjuju, bilo u okviru svojih radnih zadataka ili slučajno, čuvaju ove podatke u strogoj tajnosti i neće trgovati na osnovu insajderskih informacija. Internim aktima NLB Grupa je uspostavila mere koje sprečavaju sukob interesa, postavljaju informacijske barijere, osiguravaju pravovremeno i transparentno otkrivanje insajderskih informacija o NLB dd, uspostavljaju kontrolu nad sprovođenjem ličnih transakcija, obezbeđuju redovnu obuku o zloupotrebi tržišta finansijskim instrumentima i garantuju punu saradnju sa kompetentnim regulatorima. Zaposleni u NLB Grupi i drugi obveznici sa kojima sarađujemo ili koji su uključeni u sistem korporativnog upravljanja dužni su ispunjavati svoje obaveze propisane propisima koji uređuju lične transakcije i finansijske instrumente i da se pridržavaju etičkih standarda, internih akata i pravila definisanih u NLB Grupi.

6.5 Posvećeni smo fer konkurenciji

NLB Grupa je posvećena fer poslovanju na tržištima na kojima posluje, što uključuje izbegavanje nelojalne prodaje i poslovne prakse, restriktivne sporazume, nelojalnu konkurenciju i zloupotrebu potencijalne dominantne tržišne pozicije. NLB Grupa je svesna rizika vezanih za očuvanje konkurencije, zbog čega poslujemo u skladu sa svojim obavezama. Naša je odgovornost da budemo u toku i da postupamo u skladu sa propisima o sprečavanju ograničavanja konkurencije i da razumemo kako rizik od nelojalne konkurencije utiče na naše radne obaveze.

Smernice

Svi naši postupci i svaka odluka mora biti usklađena sa ovim Kodeksom, zakonskom regulativom i drugim propisima koji se odnose na članice NLB Grupe, kao i sa važećim internim aktima. Moramo biti dobro upoznati sa ovim dokumentima i postupati u skladu sa uputstvima koja regulišu obavljanje naših zadataka.

Naša je dužnost obezbediti preciznu i sveobuhvatnu dokumentaciju o svim našim poslovnim aktivnostima.

Svaki član NLB Grupe ima ključnu sistemsku ulogu u otkrivanju i sprečavanju pranja novca. Stoga u NLB Grupi treba da budemo svakodnevno svesni da pranje novca i finansiranja terorizma, predstavlja teško krivično delo koje se goni po službenoj dužnosti. Dakle zaposleni front office moraju osigurati da se pravila i procedure za pranje nova i finansiranje terorizma, poštuju svaki dan.

Mi moramo rano identifikovati naša razmatranja potencijalne (takođe buduće ili moguće) neusklađenosti. Ovo je jedini način da se spreče kršenja. U nedoumici se obraćamo nadređenom ili internoj organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost.

Razmišljate li o trgovanju za svoj račun na osnovu informacija dobijenih tokom vašeg zaposlenja? Planirate li iskoristiti svoj posao za ličnu korist? NLB Grupa je nametnula strogu zabranu insajderske trgovine i zloupotrebe tržišta.

U slučaju (potencijalnog) kršenja, potrebno je odmah prijaviti organizacionoj jedinici zaduženoj za usklađenost, korišćenjem određenih kanala za prijavu, u skladu sa internim dokumentima.

Informacije su ključne za očuvanje naše konkurentске prednosti. Zaposleni u NLB Grupi odgovorni su za zaštitu tajnosti i integriteta, kao i dostupnost informacija i podataka u vlasništvu članova NLB grupe, naših klijenata, dobavljača i ostalih poslovnih partnera. Stoga se morate pridržavati svih internih pravila i procedura i delovati tako da ove informacije i podaci budu propisno zaštićeni.

Primeri željenog ponašanja

- U toku sam sa relevantnim promenama u pravnom okruženju ili preporukama i zahtevima regulatora i drugih međunarodnih organizacija, identifikujem efekte na svoju kompaniju i NLB Grupu i aktivno učestvujem u aktivnostima prilagođavanja novim zahtevima.
- Obavljam sve aktivnosti u oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorista.
- Redovno prolazim obuku iz oblasti usklađenost poslovanja NLB Grupe i pratim izmene internih pravila i procedura.
- Aktivno konsultujem druge zaposlene o izmenama i dopunama propisa i drugih akata i pokušavam da pronađem optimalna rešenja za usklađeno i efikasno poslovanje NLB Grupe.
- Ukoliko otkrivam insajderske informacije ili na bilo koji način sarađujem sa zaposlenima koji mogu imati pristup insajderskim informacijama, prolazim obuku i edukaciju u ovoj oblasti i obaveštavam o potencijalnoj sumnji na zloupotrebu.
- Uvek mogu osigurati da moje radnje budu u skladu sa internim propisima i važećim zakonskim i regulatornim zahtevima.
- Sa poslovnim tajnama i drugim informacijama i podacima postupam pažljivo, u skladu sa internim pravilima i procedurama o zaštiti informacija.
- Prema mojim saznanjima posebnu pažnju obraćam na znakove koji bi mogli ukazati na sajber napad ili društveni inženjering, o čemu izveštavam organizacionu jedinicu zaduženu za usklađenost.
- Pridržavam se pravila i procedure koje preciziraju način na koji se lični podaci o pojedincima moraju zaštititi (bilo klijentima, zaposlenima ili trećim licima).
- Ponašam se u skladu sa pravilima i procedurama koje preciziraju kako se podaci mogu dostavljati ili deliti unutar NLB Grupe i koji su zahtevi u pogledu otkrivanja trećim licima.
- Ne otkrivam (bilo direktno ili indirektno) poslovne tajne ili druge poverljive informacije koje mi se otkriju u toku mog rada, ako je to u suprotnosti sa internim aktima.
- Ne otkrivam poverljive informacije ili lične podatke drugih osoba na društvenim mrežama koje koristim niti drugdje, ako to nije dozvoljeno internim pravilima.
- Ponašam se u skladu sa pravilima o zloupotrebi tržišta, uključujući pravila o kršenju insajderskih informacija.
- Proaktivno identifikujem i izveštavam o potencijalnoj zloupotrebi tržišta finansijskih instrumenata i doprinosim smanjenju rizika od štete za klijente i tržište.

- Štitim bankarsku i poslovnu tajnu, poverljive, strogo poverljive podatke i informacije o tržištima, klijentima, te se pridržavam internih pravila o informacionim barijerama, ne zloupotrebljavam ove informacije i podatke, i ne utičem na promene tržišnih cena (direktno ili indirektno) u cilju dobiti (smanjenje gubitka, povećanje dobiti).
- Uvek radim u skladu sa dobrom verom, u skladu sa internim pravilima i procedurama u skladu sa najvišim etičnim standardima i u duhu ovog Kodeksa.

Primeri neprihvatljivog ponašanja

- Ne poštujem ovaj Kodeks, ne osiguravam da se poslovanje obavlja legalno i ne prolazim obuku.
- Ne rukujem pažljivo podacima i u skladu sa zahtevima internih pravila i procedurom o zaštiti informacija, poverljivih informacija i poslovnih tajni.
- Odajem lične podatke o pojedincima (bilo klijentima, zaposlenima ili trećim licima), poverljive informacije i poslovne tajne suprotno propisima i internim pravilima (npr. bez pismene saglasnosti pojedinca).

Pitanja za pomoć

- *Šta da radim ako mi nadređeni naredi nešto opasno ili možda čak nezakonito? Bojim se odmazde ako prijavim incident!*

U takvim slučajevima obratite se organizacionoj jedinici za usklađenost. Neće biti dozvoljena nikakva odmazda vašeg nadređenog ili drugih lica zbog sastavljanja savesne prijave, zbog čega su na snazi mere zaštite uzbunjivača.

Praktični primeri

- *Kada je dat kreditni predlog, shvatio sam da on ne sadrži ključne informacije o rizicima.*

Upozorio sam učesnike u postupku odobravanja da je kreditni predlog nekompletan i da nadležni interni organ ne bi trebalo da donosi odluke bez ključnog sadržaja kreditne ponude. Dopunili smo procenu rizika i prosledili dopunjeni materijal u procesu odobravanja. U suprotnom slučaju, kreditni predlog bi mogao biti odobren suprotno internim pravilima.

- *Zaposleni je saznao za međurezultate NLB dd, odnosno 30 dana pre njihovog objavljivanja. Na osnovu ovih informacija zaposleni je iskoristio priliku da ostvari dobru zaradu i kupio 100 akcija.*

Takav postupak je nedopušten. Takva informacija se smatra insajderskom informacijom, jer je specifična, nije dostupna javnosti i ako bi verovatno postala javna, mogla bi imati značajan uticaj na cenu NLB dd akcija. Zbog toga kupovina akcija u ovom slučaju predstavlja kršenje važećeg zakonodavstva, koje zabranjuje i nameće stroge sankcije za svaku zloupotrebu insajderskih informacija, a predstavlja i kršenje internih pravila NLB Grupe i to takođe predstavlja krivično delo za koje se goni po službenoj dužnosti.

7 PRUDENTNO I ETIČNO RUKOVANJE IMOVINOM

7.1 Zaštita i racionalno korišćenje imovine kompanije i resursa

U cilju dugoročnog uspeha, NLB Grupa primenjuje obavezu racionalnog korišćenja imovine, svake članice NLB Grupe, uključujući nekretnine, postrojenja i opremu, tehnološku opremu, intelektualnu svojinu, finansijsku imovinu, žigove u NLB Grupi i odnose sa klijentima i poslovnim partnerima NLB Grupe i reputaciju NLB Grupe.

Zaposleni su dužni da razumno koriste kancelarijski materijal i drugu imovinu potrebnu za rad i generalno da štite imovinu svih kompanija NLB Grupe.

Zaposleni su dužni da poštuju pravila o naknadi troškova službenog putovanja i drugih troškova u vezi sa radom, koja regulišu odgovarajuće izveštavanje i dokumentovanje tih troškova. Zabranjeno je neetično rukovanje imovinom NLB Grupe.

Zaposleni ne mogu koristiti sredstva za rada ili drugu imovinu za sopstvenu korist ili u korist treće strane. Zaposleni u NLB Grupi dužni su sprečiti svako neovlašćeno korišćenje imovine i izvora članice NLB Grupe za lične koristi drugih lica, bez obzira da li se sredstva imovine i/ili resursi koriste neovlašćeno dobrovoljno ili iz nehata.

7.2 Zaštita intelektualne svojine

Zaštita intelektualne svojine je bitan element uspešnog 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 pravovremeno da obezbede da su prava intelektualne svojine, regulisana ugovorom i zaštićena. Prava intelektualne svojine obuhvataju npr.: patente, firme, certifikate, modele, žigove, geografske oznake, te autorska i slična prava. Predmet takvog prava ne može se komercijalno iskorišćavati bez dozvole člana NLB Grupe, koji ima prava intelektualne svojine.

Zaposleni u NLB Grupi su obavezni pridržavati se autorskih prava i intelektualnog vlasništva trećih lica (autora, ponuđača itd.). U tom smislu osiguravamo da se autorsko delo i intelektualna svojina koriste samo u skladu sa predviđenom svrhom ili uz pristanak autora takvog autorskog dela. Nadalje, u svom radu koristimo samo one alate za koje je Društvo, dobilo odgovarajuće licence.

Smernice

Primarna briga NLB Grupe je očuvanje poverenja svojih klijenata, poslovnih partnera, i društva u kojem posluje. Poverenje se može sačuvati samo poštovanjem obećanja i obaveza obavljanje svih naših poslovnih aktivnosti sa integritetom, pošteno i etički, kao i u skladu sa poslovnom praksom.

Svaki zaposleni ima dužnost prihvatiti ovu jasnu odgovornost za čuvanje obećanja i rokove, jer su svi u NLB Grupi svesni da su dosledno delovanje i odluke presudne za očuvanje poverenja u NLB, NLB Grupi i finansijsku industriju generalno.

Svaki zaposleni u NLB Grupi je obavezan da oprezno postupa sa imovinom članice NLB Grupe, da poštuje interna pravila o naknadi troškova i korišćenju sredstava za rad.

A dobar savet je da se sa imovinom NLB Grupe postupa sa jednakom pažnjom i odgovornošću (sa dužnom pažnjom) kao sopstveno vlasništvo.

Moramo poštovati odobreni budžet, smernice i ograničenja u korišćenju imovine ili poslovnog prostora. Jake interne kontrole sve članice NLB Grupe moraju osigurati u skladu sa tim oprezno i savesno postupanje sa imovinom NLB dd i ostalih članica NLB Grupe.

Primeri željenog ponašanja

- Procenjujem da li postupamo sa dužnom pažnjom ili profesionalnošću, jer u svakom slučaju se moramo pridržavati principa dužne pažnje.
- Razumno i ekonomično koristim radni alat i drugu imovinu u vlasništvu poslodavca (npr. kancelarijski materijal se koristi samo u toku rada, a ne u lične svrhe).
- Ne koristim prekomerno službeni LAP top i mobilni telefon za privatni svrhe i na preterani način.
- Pažljivo posvećujem vreme odnosima sa klijentima i ostalim zainteresovanim stranama NLB Grupe.
- Aktivno doprinosim zaštiti imovine NLB Grupe, uključujući fizičku imovinu, tehnološku opremu, intelektualnu svojinu, finansijsku imovinu, žigove u NLB Grupi i odnose sa klijentima i poslovnim partnerima NLB Grupe.
- Učestvujem u sprečavanju nenamenskog korišćenja imovine NLB Grupe.
- Kada koristim tekst iz članaka ili drugih dokumenata uvek citiram izvore, prema potrebi, i koristim samo foto materijal za koji su pribavljena relevantna autorska prava.

Primeri neprihvatljivog ponašanja

- Nesavesno korišćenje imovine NLB Grupe.
- Korišćenje sredstava rada u svrhu za koju nije izdato odobrenje.
- Prodaja i raspolaganje imovinom NLB Grupe bez odgovarajućeg ovlašćenja i kršenje internih pravila.
- Uništavanje, skrivanje, prikrivanje, ili odlaganje bilo koje imovine NLB Grupe i bilo koji drugi nedopustiv način.

Pitanja za pomoć

- Da li razumem pravila koja regulišu postupanje sa imovinom koja se koristi u toku mog rada i imovinom NLB Grupe?
- Da je do mene, da li bih voleo da ih neko drugi koristi u neku drugu svrhu bez moje dozvole?
- Da li zaista trebam koristiti određeno sredstvo ili ga mogu koristiti na ekonomičniji način?
- Da li bih na isti način postupao sa takvom imovinom u mom domaćinstvu da je moja?
- Kakve bi bile posledice za NLB Grupu ako bi svi zaposleni to uradili?

Praktični primeri

- *Zaposleni ima sporednu liniju koja ne predstavlja potencijalni sukob interesa. Radi pogodnosti ovaj zaposleni upućuje klijente da ih pozovu na telefon kompanije, jer se na taj način njihovi problemi mogu brzo rešiti.*

Ovakvo postupanje zaposlenog nije primereno. Korišćenje svih sredstava rada u poslovne svrhe znači njihovo korišćenje za obavljanje radnih obaveza u okviru radnog odnosa u NLB Grupi.

Nije dozvoljeno korišćenje sredstava rada za profitabilnu sporednu radnju ili za savetovanje trećih lica izvan redovnih radnih obaveza.

- *Kako da postupim ako nadređeni od mene traži da korigujem neke brojke u finansijskim izveštajima, što bi bilo u suprotnosti sa važećim propisima?*

Vaša je odgovornost da budete pošteni i dosledni. Ako osećate bilo kakav pritisak od strane nadređenog, to jasno istaknite. Ukoliko upozorenje nije dovoljno, stvar se prijavljuje nadležnoj unutrašnjoj organizacionoj jedinici utvrđenim kanalima. Anonimna prijava i potpuna zaštita uzbunjivača je takođe zagarantovana.

8 MI SMO DRUŠTVENO ODGOVORNI

8.1 Poštovanje ljudskih prava

NLB Grupa striktno poštuje, štiti nacionalno i međunarodno priznata ljudska prava i osnovne slobode koje su 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 teži dugoročnom poverenju zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih organa i kompanije u celini, zbog čega poslujemo u skladu sa preuzetim obavezama i obećanjima i na transparentan način.

U NLB grupi, mi cenimo naše zaposlene i želimo biti dobar poslodavac. Za naše zaposlene mi stvaramo odgovarajuće i bezbedno radno okruženje, u kojem se štiti i poštuje dostojanstvo i integritet zaposlenih na radnom mestu. Podstičemo lični i profesionalni rast i razvoj naših zaposlenih. Težimo stvaranju radnog okruženja koje poštuje lične, seksualne, verske, rasne, nacionalne, etničke, kulturne, društvene, geografske, porodične, fizičke, starosne i bilo koje druge individualne karakteristike ili uverenja zaposlenih.

Verujemo da se pošten odnos s klijentima mora temeljiti na zajedničkim vrednostima i temeljnim principima, uključujući i poštovanje ljudskih prava za sve ponuđene bankarske proizvode i usluge. NLB Grupa posluje samo s klijentima u koje može verovati, te stoga od svojih klijenata očekuje da se pridržavaju i teže usklađenosti s važećim propisima i standardima u oblasti ponašanja u oblasti ljudskih prava, da posluju u skladu sa načelima poslovne etike i odgovarajući nivo iskrenosti u komunikaciji.

Mi u NLB Grupi se trudimo da poštujemo ljudska prava, kroz čitav lanac nabavke, zbog čega su dobavljači i njihovi podizvođači pažljivo odabrani i od njih se traži da poštuju ljudska prava.

Posebnu pažnju posvećujemo proceni poštovanja ljudskih prava u postavljanju kriterijuma unutar naše investicione politike, te sa dužnom pažnjom uzimamo u obzir direktne i indirektne efekte poštovanja ljudskih prava u zemljama u kojima smo prisutni, zahtevajući to od svih zaposlenih.

8.2 Briga o društvenom okruženju

U NLB Grupi smo svesni uloge koja nadmašuje okvir finansijskog sektora u kojem poslujemo. U odnosu prema zaposlenima, klijentima i društvu u celini i stakeholderima, vodimo društveno i ekološki odgovornu politiku, koja reguliše pitanje NLB Grupe u društvu i životnu sredinu. Time pokazujemo posvećenost i poštovanje društvenih i ekoloških vrednosti, stavljajući u prvi plan pojedince, lokalnu zajednicu i društvo u celini u svim zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

Društvo posebnu pažnju posvećuje znanju i celoživotnom učenju. Ključni stubovi društveno odgovornog poslovanja NLB Grupe su pored brige o zaposlenima, i zaštita integriteta, mentorstvo, podrška profesionalnom i omladinskom sportu, humanitarnim aktivnostima i zaštiti kulturnog nasleđa.

U cilju ispunjavanja obaveze pridržavanja sopstvenih i korporativnih principa, NLB Grupa pokazuje da je svesna šire društvene uloge i na taj način se pridružuje krugu domaćih i međunarodnih javnih i privatnih finansijskih institucija i kompanija koja su svesne svoje društvene uloge.

NLB Grupa ostaje politički neutralna i ne podržava nikakve političke organizacije ili aktivnosti putem donacija ili subvencija, čak i ako su dozvoljene lokalnim zakonodavstvom. NLB Grupa takođe poštuje aktivnosti zaposlenih koji kao građani, žele privatno učestvovati u javnom životu, a dužni su pažljivo čuvati reputaciju i kredibilitet NLB Grupe.

8.3 Promovisanje ekonomski održivih aktivnosti i finansiranja

NLB Grupa podržava i promoviše tranziciju na održivu ekonomiju sa niskim sadržajem ugljenika koja će resurse koristiti na efikasniji način i obavezuje se da će pozitivno doprineti finansijskom sistemu koji će podržati održivi rast. Posvećena je podršci finansijskim proizvodima i uslugama s tim ciljem radi osiguravanja životne sredine i društvenog blagostanja kome oni takođe mogu doprineti. Mi u NLB Grupi promoviramo održive ekonomske aktivnosti sa ciljem poboljšanja kvaliteta života i osiguravanje bolje budućnosti za celi region, te podržavamo naše klijente i njihove planove i aktivnosti u oblasti zaštite klime.

8.4 Ekološka odgovornost i svest

Naše opredeljenje je da poboljšamo kvalitet života u regionu u kojem živimo. Odgovornost za životnu sredinu podrazumeva zaštitu životne sredine u kojoj živimo na dva načina:

- Promenom našeg poslovnog modela i razvoj bankarskih proizvoda i rešenja koja imaju pozitivan uticaj na okolinu, korišćenjem digitalizacije i tehnološkog razvoja, što nam omogućava da našim klijentima ponudimo potpuno digitalizovane pakete i finansiranje projekata koji zajedno stvaraju nisko-karbonsko društvo i ekonomiju.
- Promenom našeg ponašanja. To znači da uzimamo u obzir direktne i indirektne aspekte životne sredine i aspekte naših poslovnih odluka, te delujemo na način da naš uticaj na okolinu 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 Komunikacija NLB Grupe

Komunikacija sa javnošću je profesionalna i u skladu sa politikama NLB Grupa. Zaposleni u NLB Grupi su dužni da poštuju interna pravila o javnom nastupu i javnom izražavanju mišljenja koja mogu uticati na NLB Grupu. Izvan NLB Grupe ne razgovaramo o stvarima za koje nismo ovlašćeni. Zaposleni u NLB Grupi ne daju komentare, ni u vezi sa NLB Grupom medijima, investitorima, finansijskim ili industrijskim analitičarima, spoljnim konsultantima u online chat sobama, društvenim mrežama ili drugim javnim forumima bez posebne dozvole.

NLB Grupa sistematski i aktivno obavlja aktivnosti korporativne komunikacije, istovremeno izgrađujući odnose sa javnošću. U komunikaciji uvek stavljamo naše vrednosti na prvo mesto i time jačamo reputaciju NLB Grupe. Pružamo primer otvorene, pune poštovanja i odgovorne komunikacije sa zaposlenima, klijentima, vlasnicima i finansijskom javnošću.

8.6 Saradnja sa nadležnim organima

NLB Grupa je posvećena punoj saradnji sa regulatornim organima i drugim nadležnim organima za nadzor i proveru usklađenosti poslovanja NLB Grupe u zemljama u kojima posluje. Na taj način pružamo transparentne i tačne informacije koje koriste nadzorni organi, finansijski sektor, akcionari, klijenti i šira javnosti u zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

Zaposleni koji učestvuju u izradi finansijskih i drugih propisanih izvještaja moraju uvek dati potpuna, tačna, blagovremena i razumljiva objavljivanja u izveštajima i dokumentima koje NLB Grupa podnosi ili dostavlja regulatornim i drugim nadležnim organima i u drugim saopštenjima za javnost.

Smernice

Moramo poštovati i težiti dugoročnom poverenju zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, supervizora i ostalih kompetentnih tela, spoljnih revizora, investitora i kompanije u celini. Poslovanje NLB Grupe mora biti sveobuhvatno dosledno, u skladu sa vrednostima i datim obećanjima, transparentno i pozitivno.

Svako od nas može doprineti ostvarenju svojih ciljeva u svakodnevnim aktivnostima i radu.

Primeri željenog ponašanja

- Pazim na poštovanje ljudskih prava u svakodnevnom radu i u odnosima sa drugim zaposlenima, klijentima i poslovnim partnerima.
- U potencijalnom planiranom preuzimanju funkcija u političkim strankama ili organima lokalne ili republičke vlasti, svestan sam da je NLB Grupa u načelu politički neutralna, te postupam sa dužnom pažnjom, konsultujem nadređene ili organizacionu jedinicu nadležnu za usklađenost poslovanja, u vezi sa potencijalnom nekompatibilnošću funkcija.
- Ako je moguće pri odabiru poslovnih putovanja koristi se princip održive mobilnosti.
- Učestvujem u humanitarnim akcijama i podstičem zaposlene i kolege da učine isto.
- Recikliram, ponovo koristim ambalažu, i koristim ekološki materijale.
- Doprinosim sprečavanju zagađivanja žvota sredine, radnih prostorija i životne sredine koja okružuje naše poslovne zgrade.
- Upoznat sam i pridržavam se internih pravila o zaštiti životne sredine i društvenoj odgovornosti.
- Pratim i ispunjavam zahteve o bezbednosti i zdravlju na radu.
- Ponašam se u skladu sa ključnim ponašanjima za postizanje i ispunjavanje vrednosti NLB Grupe.

Primeri neprihvatljivog ponašanja

- Istupanje u javnosti ili izražavanje javnog mišljenja o NLB Grupi bez prethodnog obaveštavanja i pribavljanja dozvole organizacione jedinice zadužene za korporativne komunikacije.
- Nepoštovanje ljudskih prava u odnosu na bilo koju osobu sa kojom sarađujete.

Pitanja za pomoć

- Da li doprinosim smanjenju efekata naših akcija na životnu sredinu i ljude?
- Da li sam svesan mogućih efekata nedozvoljenih aktivnosti naših klijenata (dečiji rad za obavljanje aktivnosti, učestvovanje u neetičkim radnjama i sl.) na našu poslovnu aktivnost i ugled NLB Grupe?
- Da li poštujem interna pravila i društvenu i ekološku svest?
- Da li sam prošao dovoljnu obuku i da li razumem pravila koja regulišu našu društvenu odgovornost?

Primeri iz prakse

- Na sportskim igrama otvorenim za sve zaposlene u NLB Grupi učestvovao sam u farbanju lokalne osnovne škole. Redovno idem na akcije dobrovoljnih davalaca krvi i pomažući u renoviranju enterijera škole sam doprinio širem društvenom okruženju.
- U prošlom godišnjem izveštaju pročitao sam koliko je papira i struje uštedeno ekonomičnijim poslovanjem. Budući da provodimo dosta vremena na poslu, važno je i da mi u NLB Grupi budemo ekološki svesni i na taj način doprinesemo očuvanju naše planete. Efikasno korišćenje svih prirodnih resursa je primer društvene odgovornosti.

IV. Vrednosti NLB Grupe

Svaki cilj počinje sa jasno postavljenim putem. Nakon sagledavanja procesa, naših prednosti i mogućnosti za unapređenje, a sa ciljem poboljšanja organizacijske klime u NLB Grupi, pretražili smo vrednosti i ponašanja kroz koje možemo živeti našu misiju i postići našu viziju.

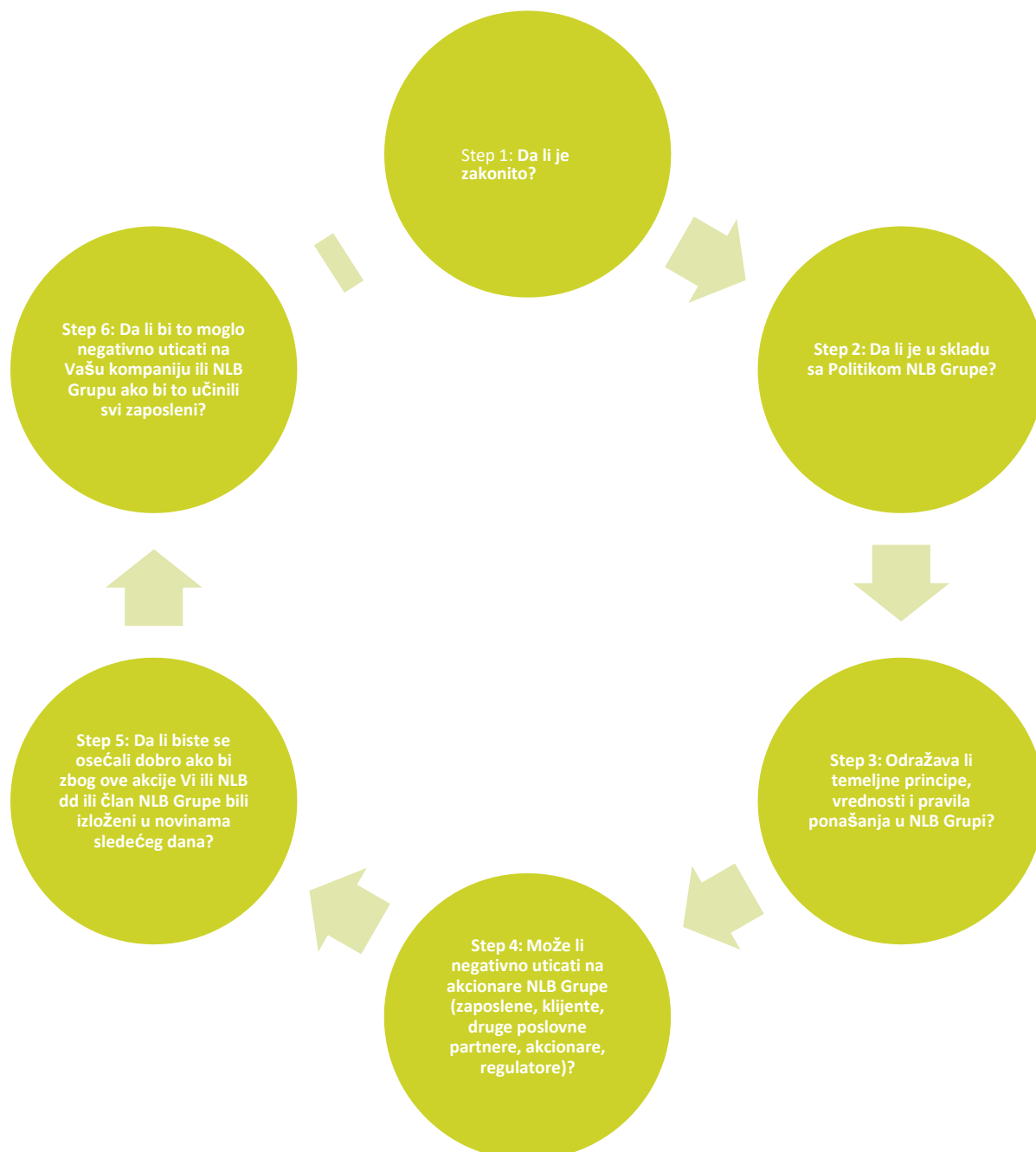
Raznovrsna grupa zaposlenih, uz snažnu podršku menadžmenta, pronašla je 3 glavne vrednosti i 5 ključnih ponašanja potrebnih za implementaciju svake od tri vrednosti. Vrednosti NLB Grupe se postižu i žive uzimajući u obzir temeljna načela zapisana u ovom dokumentu.

VREDNOSTI	KLJUČNA PONAŠANJA
Razvijamo se	• Steknite i podelite znanje • Uporno težite konstantnim poboljšanjima • Ponudite podršku učenju i poboljšanju • Sarađujte u postizanju zajedničkog cilja • Govorite iskreno i slušajte aktivno
Promovišemo preduzetništvo	• Sagledajte sve kroz prizmu digitalizacije • Uvek napravite još jedan korak napred • Poboljšajte naše sporazume i obećanja • Predložite inovativna poboljšanja pojednostavljenog oglasa • Težite osnaživanju i preuzimajte odgovornost
Poboljšavamo živote	• Mi smo branioci održivih praksi i koristimo ih • Pokazujemo interes i razumevanje jedni prema drugima • Svako od nas vodi do promena • Vodimo računa o svom ličnom uticaju na okolinu • Mi promovišemo promene

V. Donošenje ispravnih odluka

Naš uspeh zavisi od naše sposobnosti da donesemo **ispravne odluke** – one koje su u skladu s našim temeljnim principima i vrednostima.

Kada se suočavamo sa pitanjem kako da postupimo ispravno, pratimo naredne korake ka donošenju pravih odluka i konsultujemo se sa drugima, ako je potrebno, da donesemo ispravnu odluku. Kada ovo uzmete u obzir, pratite sledeće korake:



Korak 1: Da li je legalno? ↓	DA → Idite na Korak 2. NE → Radnja može imati ozbiljno posledice. Ne radi to. ? → Kontaktirajte lokalnu organizacionu jedinicu zaduženu za pružanje saveta o Kodeksu.
Korak 2: Da li je u skladu sa politikama NLB Grupe? ↓	DA → Idite na Korak 3. NE → Radnja može imati ozbiljne posledice. Ne radi to. ? → Proverite internu dokumentaciju; razgovarajte sa svojim pretpostavljenim za smernice ili kontaktirajte lokalnu organizacionu jedinicu i naplatite pružanje saveta o Kodeksu.
Korak 3: Da li odražava osnove principe, vrednosti i pravila ponašanja u NLB Grupi? ↓	DA → Idite na Korak 4. NE → Radnja može imati ozbiljne posledice. Ne radi to. ? → Proverite internu dokumentaciju u vezi sa etičnim ponašanjem; razgovarajte sa vašim nadređenim za smernice ili kontaktirajte lokalnu organizacionu jedinicu zaduženu za savetovanje o Kodeksu.
Korak 4: Može li negativno uticati na vlasnike NLB Grupe (zaposlene, klijente, druge poslovne partnere, akcionare, regulatore)? ↓	DA → Radnja može imati ozbiljne posledice. Ne radi to. NE → Idite na korak 5. ? → Razgovarajte sa svojim pretpostavljenim; za smernice, kontaktirajte lokalnu organizacionu jedinicu zaduženu za pružanje saveta o Kodeksu.
Korak 5: Da li biste se dobro osećali ako bi zbog ove akcije Vi ili NLB dd ili član NLB Grupe bili izloženi u novinama sledeći dan? ↓	DA → Idi na Korak 6. Pa → Radnja može imati ozbiljne posledice. Ne radi to. ? → Razgovarajte sa svojim pretpostavljenim; za smernice, kontaktirajte lokalnu organizaciju jedinica zaduženu za pružanje savet o Kodeksu.
Korak 6: Da li bi to moglo negativno uticati na vašu kompaniju ili NLB Grupa ako bi to učinili svi zaposleni?	DA → Radnja može imati ozbiljne posledice. Ne radi to. NE → Čini se da možete doneti odluku za takvu akciju. ? → Razgovarajte sa svojim pretpostavljenim; za smernice, kontaktirajte lokalnu organizaciju jedinica nadležnu za pružanje saveta o Kodeksu.

VI. Kodeks i domaće i međunarodno zakonodavstvo i propisi

NLB Grupa sledi svoju strategiju razvoja i ažurira svoje kodekse koji regulišu standarde ponašanja u NLB Grupi u skladu sa njenim opredeljenjima i prateći razvoj. Članice NLB Grupa grupe će blagovremeno prilagoditi sva interna akta, pravila i procedure kako bi ih uskladili i zasnovali na ovom Kodeksu.

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

Kodeks utvrđuje standarde ponašanja zaposlenih u NLB Grupi, kao i očekivanja od njenih poslovnih partnera i drugih zainteresovanih strana. U slučaju sukoba između odredbi ovog Kodeksa i zahteva nacionalnog zakonodavstva, NLB Grupa će shodno tome uskladiti Kodeks sa lokalnim propisima i pri tom se na odgovarajući način pridržavati pravila navedenih u ovom dokumentu, prateći najstrože kriterijume relevantne u predmetnom slučaju.

Kodeks ne reguliše sva pitanja sa kojima se suočavamo u svakodnevnom poslovanju u NLB Grupi. Neophodno je pratiti svrhu, duh i tekst ovog Kodeksa. Naš cilj mora biti da radimo ono što je "ispravno", a ne samo ono što je dozvoljeno. Detaljnije instrukcije za zaposlene NLB Grupe propisane su smernicama i ostalim internim aktima dotične članice NLB Grupe, u skladu sa duhom i svrhom ovog kodeksa i zahtevima lokalnih propisa kao i specifičnostima kulturnog i društvenog okruženja u kojem deluje.

NLB Grupa posluje u sektorima koji su visoko regulisani zbog hitnosti obezbeđivanja finansijske stabilnosti i sprečavanja sistemskih rizika. NLB Grupa je svesna da je usklađenost temelj njenog poslovanja.

Od svakog zaposlenog se očekuje da bude upoznat sa međunarodnim standardima, važećim zakonima, pravilima i propisima u svim oblastima, kao i profesionalnim standardima sa kojima mora da bude upoznat u svom radu.

Nepoštene poslovne prakse i slične nedopustive radnje negativno utiču, na poverenje klijenata i štete ugledu NLB Grupe, te nas može izložiti regulatornim merama, novčanim kaznama ili drugim negativnim posledicama. Stoga su svi zaposleni u NLB Grupi lično dužni i odgovorni da postupaju u skladu sa važećim internim pravilima i procedurama i uputstvima i da se pridržavaju duha, svrhe i pravila koja su ovde navedena.

VII. Prelazne i završne odredbe

Ovaj Kodeks stupa na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odobra u skladu sa njihovim internim pravilima. Kodeks se objavljuje na zajedničko folderu Društva Društva

VIII. Referentna dokumenta

- Zakon o bankama (ZBan- 3);
- Zakon o finansijskom lizingu
- Uredba o unutrašnjoj orgnizaciji upravljanja, organu upravljanja i procesu interne procene adekvatnosti kapitala za banke i štedionice;
- EBA Smernice o Internom Upravljanju (EBA/GL/2021/05)

Priprema/Pregled

Potpisnik i pozicija kompaniji	Razlog za potpisivanje	Datumi potpisivanja	Potpis
Marija Chatzimpyros	Pripremljeno od	8/6/2023	
Ivana Đukić	Recenzirano od	10/6/2023	

Nadležni organ za usvajanje dokumenta: Upravni odbor

Beograd, 30 juni 2023.