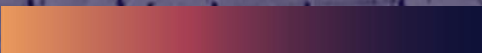


KODEKS PONAŠANJA NLB DIGIT-A

NLB DIGIT

VERSION 3.0



OPIS

Kodeks ponašanja NLB Grupe predstavlja skup fundamentalnih principa, vrednosti i pravila koja svaki zaposleni NLB Grupe mora da shvati i da poštuje. Kodeksa ponašanja NLB DigIT-a se usvaja u cilju usklađivanja poslovanja NLB DigIT-a sa standardima NLB Grupe.



ISTORIJA PROMENA

VERZIJA	DATUM	OPIS PROMENE	ODGOVORAN
1.0	16.12.2022	Inicijalna verzija	Marija Mitrović
2.0	11.07.2023	Izmene u cilju uskladjivanja sa novom verzijom i vrednostima NLB Grupe	Jovana Janićijević Antičević
3.0	22.09.2026	Kodeks ponašanja NLB Grupe je revidiran tako da uključuje posebno poglavlje o principima ponašanja u odnosima sa dobavljačima i primere odgovarajućeg ponašanja koje zahtijevaju EBA Smernice o zajedničkim procedurama i metodologijama za proces nadzornog pregleda i evaluacije (SREP) i supervizersko testiranje otpornosti na stres (EBA/GL/2022/03)	Jovana Janićijević Antičević

PRIPREMA i REVIZIJA

IME i PREZIME /POZICIJA

Autor	Jovana Janićijević Antičević, Corporate Governance Manager
Vlasnik (Supervizor)	Mina Popović, Direktor
Datum Usvajanja	01.10.2026

Uvod i Ciljevi.....	7
Misija NLB Grupe	7
Značenje Kodeksa	7
OBLAST PRIMENE KODEKSA PONAŠANJA I LICA KOJA SU OBAVEZANA	8
Zaposleni.....	8
Rukovodstvo	8
Odnosi sa poslovnim partnerima.....	8
OSNOVNA NAČELA I PRAVILA POŽELJNOG PONAŠANJA.....	8
PONAŠAJ SE ETIČKI - ODGOVORNO	10
Delovanje na odgovoran način i u skladu sa ovlašćenjima	10
Poštovanje pravila Kodeksa	10
Smernice	10
Primeri poželjnog ponašanja	11
Primeri neprihvatljivog ponašanja	11
Pitanja za pomoć.....	11
Praktični primeri	12
POŠTOVANJE NAŠIH KOLEGA I ODRŽAVANJE PRIJATNOG RADNOG OKRUŽENJA	12
Iskrenost i poštovanje među kolegama	12
Nulta tolerancija diskriminacije.....	12
Prijatno i bezbedno radno okruženje.....	13
Obezbeđivanje zaštite podataka o ličnosti zaposlenih.....	13
Smernice	13
Primeri poželjnog ponašanja	13
Primeri neprihvatljivog ponašanja	14
Pitanja za pomoć.....	14
Praktični primeri	15
POŠTOVANJE NAŠIH KLIJENATA	15
Poštovanje interesa klijenata	15
Dužna pažnja radi zaštite povjerljivosti podataka naših klijenata	15
Profesionalan odnos	16
Pravična procedura rešavanja prigovora klijenata.....	16
Smernice	16
Primeri poželjnog ponašanja	17
Primeri neprihvatljivog ponašanja	17
Pitanja za pomoć.....	17
Praktični primeri	18
IZBEGAVANJE SUKOBA INTERESA.....	18
Smernice	18
Primeri poželjnog ponašanja	19
Primeri neprihvatljivog ponašanja	19
Pitanja za pomoć.....	19

Praktični primeri	20
SPREČAVANJE NEPRIHVATLJIVIH PRAKSI	20
Nulta tolerancija za diskriminaciju.....	20
Odbacivanje mita i korupcije.....	20
Sprečavanje i prijavljivanje štetnog ponašanja.....	20
Zaštita uzbunjivača	21
Smernice	21
Primeri poželjnog ponašanja	22
Primeri neprihvatljivog ponašanja.....	22
Pitanja za pomoć.....	22
Praktični primeri	22
POŠTOVANJE ZAKONSKIH I DRUGIH VAŽEĆIH PROPISA.....	23
Naše poslovanje je zakonito.....	23
Sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma	24
Mi štitimo poverljive i strogo poverljive Informacije i podatke	24
Mi ne zloupotrebjavamo insajderske informacije.....	24
Zalažemo se za lojalnu konkurenciju	25
Smernice	25
Primeri poželjnog ponašanja	25
Primeri neprihvatljivog ponašanja.....	26
Pitanja za pomoć.....	26
RAZBORITO I ETIČKO POSTUPANJE SA SREDSTVIMA I IMOVINOM	27
Zaštita i racionalno korišćenje sredstava i resursa društva	27
Zaštita intelektualne svojine	27
Smernice	27
Primeri poželjnog ponašanja	27
Primeri neprihvatljivog ponašanja.....	28
Pitanja za pomoć.....	28
Praktični primeri	28
MI SMO DRUŠTVENO ODGOVORNI	28
Poštovanje ljudskih prava	28
Briga za društveno okruženje	29
Promovisanje održivih ekonomskih aktivnosti i finansiranja	29
Ekološka odgovornost i svest	29
Komunikacija u NLB Grupi.....	30
Saradnja sa nadležnim organima.....	30
Smernice	30
Primeri poželjnog ponašanja	30
Primeri neprihvatljivog ponašanja.....	31
Pitanja za pomoć.....	31
Praktični primeri	31
VREDNOSTI NLB GRUPE	31
DONOŠENJE PRAVIH ODLUKA	32
KODEKS I LOKALNI I MEĐUNARODNI ZAKONI I PROPISI	34

PRINCIPI PONAŠANJA U ODNOSIMA SA DOBAVLJAČIMA	34
Očekivani principi i pravila ponašanja za dobavljače NLB Grupe	35
Etičko i profesionalno ponašanje.....	35
Dobavljači poštuju ljudska prava	35
Izbegavanje sukoba interesa.....	36
Korupcija i prevencija podmićivanja.....	36
Zdravlje i bezbednost na radu	36
Saradnja i komunikacija	36
Praćenje i nadzor usklađenosti.....	36
Samoprocene dobavljača,.....	36
Prijavljivanje prekršaja	37
PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE	37



Na osnovu člana 11. (11.3. i 11.4.) Osnivačkog akta Privrednog društva NLB DigIT d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: „Društvo“), direktori društva, Mina Popović i Nebojša Varoščić dana 01.10.2026 godine usvajaju Kodeks ponašanja NLB DigIT doo, verziju 3:

UVOD I CILJEVI

MISIJA NLB GRUPE

NLB Grupa je posvećena kulturi odgovornosti prema klijentu, realizaciji planiranih poslovnih rezultata i brigu o sredini i zdravom životnom stilu. Postupamo u skladu sa zakonima i pravilima profesije, etičkim principima izvrsnosti i integriteta, i negujemo organizaciju NLB Grupe u kojoj sa postojećim resursima donosimo veću vrednost za svoje klijente.

Poverenje koje uživamo među klijentima, kolegama, zaposlenima, akcionarima i društvu u celini daje nam veliku odgovornost. To poverenje opravdavamo radom sa zainteresovanim stranama radi pozitivne promene, uzajamne koristi i rasta.

Inkorporiranjem naših vrednosti u sve što radimo, doprinosimo pozitivnim promenama u našem okruženju.

ZNAČENJE KODEKSA

Kodeks ponašanja NLB Grupe predstavlja skup fundamentalnih principa, vrednosti i pravila koja svaki zaposleni NLB Grupe mora da shvati i da poštuje. Ovo je jedini način za nas u NLB Grupi da delujemo u skladu sa etičkim standardima.

Kodeks predviđa osnovna načela ponašanja na kojima se zasnivaju poslovanje i delovanje NLB Grupe. Na ovaj način, Kodeks nas vodi kroz naše svakodnevno ponašanje i pomaže nam da razumemo šta se u NLB Grupi očekuje od svakog zaposlenog i od drugih interesnih strana. Na ovaj način, on takođe definiše i šta je presudno za ispunjenje dugoročne strategije razvoja NLB Grupe i njenog odgovornog ponašanja kojim mi moramo da održimo poverenje naših klijenata, zaposlenih, interesnih strana i društvenog okruženja u kom NLB Grupa posluje.

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

NLB Grupa je prisutna u različitim nacionalnim i kulturnim sredinama u kojima zaposleni u privrednim društvima članicama NLB Grupe rade. U duhu kulturnih razlika u državama gde NLB Grupa posluje, mi težimo ostvarivanju saradnje i razmeni različitih mišljenja i iskustava. U duhu kulturnih i ostalih razlika u državama gde NLB Grupa posluje, mi takođe tumačimo načela poželjnog ponašanja navedenog u ovom Kodeksu ponašanja.

Kodeks ponašanja NLB Grupe:

- predstavlja vrednosti i osnovna načela ponašanja;
- navodi pravila koja svaki zaposleni u NLB Grupi mora da shvati i da poštuje;
- definiše šta se očekuje od svakog zaposlenog u NLB Grupi, a takođe odražava i standarde koje očekujemo u odnosima sa ostalim interesnim stranama.

Kodeks je strukturiran da bude praktičan kako bi nam pomogao u svakodnevnom radu. Postoji posebno poglavlje koje je namenjeno svim menadžerima na svim organizacionim nivoima, sa posebnom odgovornošću da kodeks primene u praktičnu upotrebu u okviru NLB Grupe.

OBLAST PRIMENE KODEKSA PONAŠANJA I LICA KOJA SU OBAVEZANA

Z A P O S L E N I

Garancija za učvršćivanje poverenja u NLB Grupu i ključ za njenu reputaciju i dugoročne uspešne rezultate je poslovanje u skladu sa Kodeksom. Svi zaposleni NLB Grupe moraju da shvate i da poštuju vrednosti, načela i pravila sadržana u ovom Kodeksu ponašanja, uzimajući ih u obzir prilikom praćenja vrednosti Društva.

Kao zaposleni NLB Grupe, mi smo odgovorni za reputaciju svake članice NLB Grupe i moramo biti upoznati sa ovim Kodeksom i da ga ispunjavamo u svakodnevnom ponašanju. Kodeks je osmišljen da na praktičan način pomogao u svakodnevnom radu.

Ponašanje u skladu sa pravilima Kodeksa ponašanja NLB Grupe može da doprinese uspešnijem razvoju celokupne NLB Grupe i svih nas, zaposlenih. Svaki zaposleni je dužan da poštuje Kodeks i da podstiče svoje kolege i poslovne partnere da urade to isto.

R U K O V O D S T V O

Ovaj Kodeks se u potpunosti primenjuje na članove organa upravljanja NLB Grupe. Tako se u širem smislu koristi pojam zaposleni NLB Grupe.

Menadžeri na različitim nivoima u NLB Grupi, uključujući članove organa upravljanja (članove izvršnog odbora, nadzorne odbore, direktore, izvršne direktore, članove odbora) imaju posebne odgovornosti:

- Razgovarajte o ovom Kodeksu sa članovima vaših timova i pobrinite se da ga shvate, čime se unapređuje etička kultura u NLB Grupi;
- Pobrinite se za to da osnovna načela i pravila ponašanja sprovode i da se poštuju;
- Obezbedite da su osnovne vrednosti Društva ispunjene u smislu načela i pravila ponašanja,
- Podstičite otvorene, pravične i poštene odnose među zaposlenima, bez straha i osvetoljubivosti;
- Podstičite otvorene razgovore o svim pitanjima koja obrađuje ovaj Kodeks;
- Vaše ponašanje i postupci treba da pružaju primer koji odražava vrednosti i ispunjava osnovna načela NLB Grupe;
- Reagujte na vreme ako uočite bilo kakve etičke probleme u vašem okruženju;
- Ne zahtevajte od vaših zaposlenih ponašanje koje bi bilo u suprotnosti sa zakonskim propisima ili drugim pravilima ili ovim Kodeksom.

O D N O S I S A P O S L O V N I M P A R T N E R I M A

Zaposleni u NLB Grupi prilikom poslovanja sa poslovnim partnerima i drugim zainteresovanim stranama dosledno se pridržavaju osnovnih principa utvrđenih ovim Kodeksom. Dakle, očekujemo da svi poslovni partneri i ostale interesne strane primenjuju standarde koji su najmanje jednaki onim standardima navedenim u ovom Kodeksu, uključujući i njihov odgovoran stav prema zaposlenima. Zaposleni u NLB Grupi posvećeni su poštovanju svih relevantnih interesa uključenih strana na transparentan način i u skladu sa ugovorenim obavezama.

O S N O V N A N A Č E L A I P R A V I L A P O Ž E L J N O G P O N A Š A N J A

Etika je skup moralnih principa koja 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 uradim, kakav čovek treba da budem i kako ne treba da se ne ponašam.

Zaposleni NLB Grupe se pridržavaju osnovnih načela i pravila poželjnog ponašanja i moraju biti svesni toga šta se smatra neprihvatljivim ponašanjem. Osnovna načela vode nas do očekivanih standarda ponašanja.

Detaljnija pravila ponašanja su napisana ispod svakog osnovnog načela, zajedno sa praktičnim savetima koji treba da vam pomognu da donesete pravu odluku.

OSNOVNI PRINCIPI	PRAVILA PONAŠANJA
PONAŠAJ SE ETIČKI - ODGOVORNO	• Delovanje na odgovoran način i u skladu sa ovlašćenjima • Poštovanje pravila Kodeksa
POŠTUJ NAŠE KOLEGE I ODRŽAVAJ PRIJATNO RADNO OKRUŽENJE	• Iskrenost i poštovanje među kolegama • Nulta tolerancija diskriminacije • Prijatno i bezbedno radno okruženje • Vođenje računa o zaštiti podataka o ličnosti zaposlenih
POŠTUJ NAŠE KLIJENTE	• Poštovanje interesa klijenata • Voditi računa da podaci klijenta ostanu poverljivi • Profesionalan stav • Pravična procedura rešavanja prigovora klijenata
IZBEGAVAJ SUKOB INTERESA	• Isključenje iz procesa pripreme ponuda, usvajanja materijala i postupaka odlučivanja sa povezanim licima (npr. rođaci, lična poznanici) • Dobijanje prethodnog odobrenja za obavljanje funkcija ili aktivnosti van NLB Grupe
SPREČITI NEPRIHVATLJIVE PRAKSE	• Nulta tolerancija na neprihvatljive prakse • Odbacivanje mita i korupcije • Sprečavanje i prijava štetnog ponašanja • Zaštita uzbunjivača
NAŠE POSLOVANJE JE U SKLADU SA ZAKONOM I PRIDRŽAVAMO SE PRAVILA	• Naše poslovanje je zakonito • Sprečavamo pranje novca i finansiranje terorizma • Mi štitimo poverljive i strogo poverljive informacije • Mi ne zloupotrebjavamo insajderske informacije • Zalažemo se za lojalnu konkurenciju
RAZBORITO I ETIČKO POSTUPAMO SA SREDSTVIMA I IMOVINOM ČLANICA GRUPE	• Zaštita i racionalno korišćenje sredstava i resursa društva • Zaštita intelektualne svojine
BUDIMO DRUŠTVENO ODGOVORNI	• Poštovanje ljudskih prava • Briga za društveno okruženje • Ekološka svest • Komunikacija u NLB Grupi • Saradnja sa nadležnim organima

PONAŠAJ SE ETIČKI - ODGOVORNO

DELOVANJE NA ODGOVORAN NAČIN I U SKLADU SA OVLAŠĆENJIMA

Svaki zaposleni u NLB Grupi se zalaže za održavanje najviših standarda moralnog integriteta i poslovne etike u okviru svog rada. Ovo nije korisno samo za NLB Grupu već i za njene klijente, i interne i eksterne, kolege, poslovne partnere, interesne strane, finansijski sistem i zajednicu u celini. Jedina garancija za učvršćivanje poverenja u NLB Grupu i osnova njenog ugleda i konstantnog uspešnog poslovanja je etično, marljivo i odgovorno poslovanje u skladu sa Kodeksom. Poverenje je osnova bankarske delatnosti.

NLB Grupa je odgovorna prema svojim klijentima, kolegama, zainteresovanim stranama, vlasnicima, poslovnim partnerima i društvenom i prirodnom okruženju. Razumevanje klijenata i briga o njihovom pozitivnom korisničkom iskustvu je naša osnovna odgovornost. Ovo uključuje razumevanje 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 zainteresovanim stranama da u svom radu postupamo profesionalno i sa posvećenošću i uzajamnim poštovanjem.

Bez obzira na mogućnost, svi zaposleni u NLB Grupi moraju da postupaju uz potpunu pravednost, poštenje i integritet u svemu što radimo, kao i da se suočimo sa izazovima na odgovoran način. Sa dužnom odgovornošću vodimo računa o ugledu delatnosti u kojoj poslujemo i ispunjavamo našu odgovornost prema širem društvenom i prirodnom okruženju.

Svaka osoba u NLB Grupi:

- U svakom trenutku poštovati načela etičnosti, pravednosti i stručnosti;
- Da deluje na odgovoran, pozitivan i konstruktivan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama;
- Da sprečava i da otklanja rizike od štetnog ponašanja;
- Da radi u skladu sa zakonom, propisima i dobrim praksama.

POŠTOVANJE PRAVILA KODEKSA

Kao zaposleni NLB Grupe, mi smo dužni da se upoznamo sa ovim Kodeksom i da ga strogo poštujemo u svom ponašanju.

Kršenje standarda i pravila ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom može da dovede do ozbiljne povrede radnih obaveza svakog zaposlenog i da potencijalno dovede do nametanja mera za otklanjanje posledica nepropisnog ponašanja. Ozbiljna kršenja standarda mogu da dovedu do drugih sankcija i postupaka (uključujući i zakon o radu), čije mere mogu dovesti do otkaza dalje saradnje između zaposlenog i članice NLB Grupe. Zato Kodeks takodje predstavlja osnovu za sva ostala pravila i uputstva za poslovanje, uključujući i organizaciona pravila i procedure, postojeća punomoćja, kao i odluke, sporazume i ugovore sačinjene od strane NLB Grupe.

SMERNICE

Mi smo svesni da javnost identifikuje naš rad, procese i odnose prema klijentima sa ponašanjem NLB Grupe u celini, sa svim posledicama koje proizilaze iz tog ponašanja.

Dakle, mi moramo nastojati da uvek zasnivamo uspešan odnos sa klijentima na uzajamnom poverenju, koje se stiče fer i otvorenim dijalogom, razumevanjem i slobodom izbora.

Mi ćemo svoje dužnosti obavljati delujući u skladu sa usvojenim načelima i pravilima i na način koji obezbeđuje da naš posao i ponašanje unutar i izvan radnog okruženja ne narušava reputaciju NLB Grupe ili bilo koje njene članice.

Mi smo dakle dužni da:

- delujemo na odgovoran, pozitivan i profesionalan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama, zakonima, pravilima i dobrim praksama;
- spečavamo i eliminišemo sve mogućnosti koruptivnih praksi i sve povrede važećih pravila ili osnovnih etičkih normi;

- spečavamo svako ponašanje, odluke ili postupke koji bi bili u suprotnosti sa zakonima, internim pravilima, strategijom NLB Grupe i obavezama, zakonski dozvoljenim ciljevima, etičkim načelima ili vrednostima NLB Grupe, naročito ako to može da dovede do štete za neko fizičko lice ili neku članicu NLB Grupe.

Rukovodstvo NLB Grupe, daje primer i na taj način treba da promoviše otvorene, fer i poštene odnose između zaposlenih, bez osvetoljubivosti i da odmah reaguje kada uoče etička pitanja u radnom okruženju. Vaš je zadatak da unapređujete etičku kulturu i da ne zahtevate nikakvo ponašanje od svojih zaposlenih koje bi bilo u suprotnosti sa zakonskim propisima ili sa ostalim propisanim pravilima ovog Kodeksa.

PRIMERI POŽELJNOG PONAŠANJA

- Pridržavam se obećanja.
- Obezbeđujem da razumem zahteve ovog Kodeksa i internih akata koje koje regulišu moje ponašanje .
- Kada nisam siguran kako da postupim, koristim zdrav razum i okvirna pitanja u nastavku koja će mi pomoći da donesem odluku.
- Upoznajem se i pridržavam politika i procedura koje su značajne u mom radu.
- Redovno se obučavam u različitim oblastima (obavezne i dodatne obuke) kako bih mogao da razumem svoju odgovornost u postupanju u skladu sa ovim Kodeksom i drugim internim dokumentima.
- Otvoreno razgovaram sa nadređenim i ostalim kolegama o otvorenim pitanjima i dilemama u vezi internih procedura i pravila i poštovanjem ovog Kodeksa.
- Bez rezerve prijavljujem svako ponašanje, postupke ili sisteme u kojima postoji sumnja na stvarno ili potencijalno kršenje zakona, drugih propisa, politika i internih pravila NLB Grupe ili ovog Kodeksa.
- Aktivno učestvujem u svakoj proverbi, istrazi i ispitivanju. Zalažem se za transparentno i pošteno poslovanje.
- Izbegavam diskriminaciju drugih pojedinaca ili privrednih društava.
- Ne zloupotrebljavam svoja ovlašćenja ili ovlašćenja drugih lica i ne podstičem ponašanje koje bi zaobilazilo propisana pravila i procedure.
- Pomažem kolegama u cilju poboljšanja saradnje unutar tima, i sa ostalim zaposlenima u NLB Grupe.
- Donosim ispravne odluke.

PRIMERI NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA

Svako ponašanje koje nije u skladu sa duhom, svrhom i pravilima utvrđenim u ovom Kodeksu, kao i druga pravila a NLB Grupe, istražiće se i, ako je potrebno, u skladu sa tim sankcionisati.

Svako potencijalno ponašanje koje je suprotno ovom Kodeksu, NLB Grupa će tretirati ozbiljno i sa dužnom pažnjom. Ozbiljne povrede mogu da rešavaju i regulatorni i drugi nadležni organ.

PITANJA ZA POMOĆ

Kada se suočimo sa pitanjem kako ispravno postupiti, koristimo praktične primere navedene u nastavku i konsultujemo se sa drugima ukoliko je potrebno. Kada razmatrate svoju odluku, pratite korake opisane u poglavlju Donošenje pravih odluka.

Važno je da se zna put koji vodi do cilja koji je odredjen na početku. Još je važnije da se ispune naša obećanja kako bismo stekli poverenje klijenata u zaposlene, NLB DigIT i NLB Grupu u celini. Najvažnije od svega je da budemo svesni da svako od nas ima važnu ulogu u odnosu sa kolegama, našim zainteresovanim stranama, finansijskim institucijama u zemlji i inostranstvu, prema privredi i društvu uopšte. Stoga je svako od nas, zaposlenih u NLB Grupi, odgovoran da se ponaša u skladu sa ovim Kodeksom i na poslu i drugde, a istovremeno podstiče sve zaposlene u NLB Grupi da uvek žive i rade u skladu sa ovim principima.

PRAKTIČNI PRIMERI

- Ako učestvujem na forumima ili u društvenim medijima, vodim računa da ne objavljujem komentare koji mogu narušiti reputaciju NLB Grupe ili otkrivam njene poslovne tajne, druge poverljive i strogo poverljive podatke i insajderske informacije.
- Kada uočim da nešto nije u redu, otvorim Kodeks i pokušam da pronađem pravac o tome kako da postupim. Ako i dalje nisam siguran kako da postupim, konsultujem se sa kolegama i mojim pretpostavljenim ili kontaktiram organizacionu jedinicu odgovornu za usklađenost poslovanja.
- Tim mesečno razgovara o praktičnom slučaju koji otvara nova etička i druga pitanja u vezi sa poželjnim ponašanjem zaposlenih u NLB Grupi. Tako gradimo uzajamno poverenje i širimo svest o Kodeksu među kolegama.
- Kažem ono što mislim i radim onako kako kažem. To je integritet. To je jedini način da se održi poverenje među ljudima, posebno među klijentima.

POŠTOVANJE NAŠIH KOLEGA I ODRŽAVANJE PRIJATNOG RADNOG OKRUŽENJA

ISKRENOST I POŠTOVANJE MEĐU KOLEGAMA

Poštenje je osnova svih odgovornih radnji, posebno u bankarstvu. Zaposleni u NLB Grupi su poštteni i poštuju najviše etičke standarde. Obezbeđujući bezbedno, stimulativno i zdravo radno okruženje mi izgrađujemo dugoročnu i solidnu korporativnu kulturu koja je važna osnova našeg uspeha.

NLB Grupa teži ostvarenju odnosa zasnovanih na saradnji, uzajamnom poštovanju, ljubaznosti i međusobnoj pomoći. Svaki zaposleni poštuje dostojanstvo i lični integritet kolega, motiviše ih, podržava njihov razvoj i postupa u skladu sa najvišim standardima profesionalizma i odgovornosti.

Mi u NLB Grupi podstičemo izražavanje mišljenja uz poštovanje i otvorenu komunikaciju što je osnova našeg rada. Pre nego što govorimo, mi prvo slušamo. Naša reč je naša baveza. Jasno kažemo šta hoćemo ili možemo, a šta ne možemo ili ne smemo da uradimo. Aktivno tražimo povratne informacije, cenimo i otvoreno i blagovremeno delimo informacije. Dajemo konstruktivnu kritiku na pošten i iskren način. Delimo znanje za dobro NLB Grupe i učimo jedni od drugih. Komuniciramo jasno i razumljivo, ne plašimo se teških pitanja i ne prebacujemo svoje zadatke na druge. Uvek radimo sa svim zainteresovanim stranama u dobroj nameri i profesionalno.

Mi vodimo računa o razvoju pozitivne kulture u NLB Grupi i vodimo računa o tome da svaki pojedinac bude tretiran sa poštovanjem i dostojanstvom, kao bitnim elementom NLB Grupe.

NULTA TOLERANCIJA DISKRIMINACIJE

NLB Grupa se zalaže za fer tretman svih kandidata u postupku selekcije za zaposlenje. Mi prosuđujemo na osnovu objektivnog znanja, iskustva i sposobnosti i garantujemo jednake mogućnosti za sve zaposlene na fer i transparentan način, bez obzira na pol, starost, rasu, boju kože, nacionalnost, seksualnu orijentaciju, verska ubeđenja i druge karakteristike ličnosti.

Mi u NLB Grupi odbacujemo i nećemo tolerisati nikakvu vrstu diskriminacije, nejednakog i nepravednog tretmana zaposlenih, bilo kakvo nasilje, zlostavljanje, uznemiravanje ili mobing lica na njihovom radnom mestu.

Svi zaposleni u NLB Grupi su bez straha od neke od tih praksi. Mi poštujuemo ljudska prava svakog pojedinca i promovisemo pozitivno radno okruženje koje doprinosi našem uspehu.

Mi u NLB Grupi vodimo računa o razvoju zaposlenih zato što verujemo u njihovu sposobnosti, odanost, integritet i predanost. Razvoj zaposlenih je ključ za uspešno poslovanje i održivost privrednog društva.

Zato mi obezbeđujemo bezbedno i prijateljsko radno okruženje i promoviramo uzajamno poštovanje i podstičemo zdrav život kod zaposlenih. Zadovoljstvo zaposlenih je ključno za ostvarenje naših ciljeva.

OBEZBEĐIVANJE ZAŠTITE PODATAKA O LIČNOSTI ZAPOSLENIH

NLB Grupa poštuje pravo na privatnost i interese svih zaposlenih i stoga obraća posebnu pažnju na zaštitu podataka o ličnosti.

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

SMERNICE

Naše kolege su naši interni klijenti. Mi smo dužni da ih tretiramo pravedno, sa uvažavanjem i odgovorno. Tretirajte ih kako bismo tretirali nekog spoljnog klijenta. Mi možemo biti uspešni samo ako sarađujemo!

Dobri i otvoreni odnosi među svim zaposlenima NLB Grupe značajno doprinose poslovnoj izvrsnosti. Ovi odnosi treba da se zasnivaju na uzajamnoj saradnji, pomoći i razumevanju. Mi poštujemo prava i dužnosti saradnika, a takođe i njihove razlike. Nijedno neslaganje ne sme da izazove nekorektno ponašanje ili kršenje poslovnika o radu i učitovog i poštenog ponašanja.

Kao zaposleni NLB Grupe, mi smo dužni da doprinesemo otvorenoj i transparentnoj uzajamnoj komunikaciji. Rukovodioci su dužni da izdaju instrukcije i da definiše zadatke ljubazno, jasno i razumljivo. Njihova je obaveza da stvore pozitivnu klimu, da postaknu saradnike na inovativno razmišljanje i da postave dobar primer.

Naš je fokus da shvatimo potrebe naših internih klijenata i da uzmemo u obzir njihove interese. Na osnovu našeg iskustva i stručnosti, mi se zalažemo za nuđenje naprednih, inovativnih i modernih proizvoda i usluga koje odgovaraju njihovim potrebama i zahtevima. Svako od nas nastoji da pronađe mogućnosti za dobro korisničko iskustvo ostalih zaposlenih u NLB Grupi, sa kojima sarađujemo. Cilj svakog od nas je da interni klijenti unutar NLB Grupe imaju optimalne pogodnosti i da zajedno doprinosimo efikasnosti i optimalnom korisničkom iskustvu. Još smo bolji kada radimo zajedno!

Zaposleni NLB Grupe se moraju uzdržati od svakog vida seksualnog, verbalnog ili bilo kog drugog uznemiravanja i zlostavljanja saradnika. Takvo ponašanje se ne toleriše u NLB Grupi i zabranjeno je. Uznemiravanje podrazumeva svako nepoželjno ponašanje koje se odnosi na neku ličnu okolnost čiji je efekat ili namera da negativno utiču na dostojanstvo tog lica ili stvaranje zastrašujućeg radnog okruženja, radnog okruženja punog mržnje, ponižavanja sramote ili uvrede. Dakle, vi sami ste dužni da obezbedite da vaše ponašanje ne stavlja druge u neprijatan položaj i da ne narušava njihovo zdravlje i bezbednost.

Upoznajemo se i poštujemo interna pravila i procedure o sigurnosti na radu. Dužni smo da odmah prijavimo nadležnim internim organizacionim jedinicama svako nezdravo radno okruženje ili incidente kao i svako fizičko nasilje ili pretnje po imovinu društva.

Zaposleni NLB Grupe ne mogu da koriste za sopstvenu korist ili da prosleđuju nekoj (neovlašćenoj) trećoj strani bilo koje poverljive podatke utvrđene zakonom i/ili poslovne tajne koje kao takve odredi neka članica NLB Grupe i koje budu poverene ili na bilo koji drugi način stavljen na raspolaganje zaposlenima. Svi podaci koji očigledno mogu da nanese materijalnu štetu ako budu dostavljeni neovlašćenim licima se takođe smatraju poslovnom tajnom.

PRIMERI POŽELNOG PONAŠANJA

- Sarađujem jer:
 - time podstičem ostale zaposlene da teže zajedničkim ciljevima;

- zajedno možemo postići sinergiju, pronaći bolja rešenja i zajedno stvoriti pozitivno radno okruženje;
- saradnja znači traženje zajedničkog rešenja za postizanje ciljeva - ciljeva NLB Grupe;
- različita gledišta i mišljenja uvek dovode do boljeg rešenja, zbog čega uzimam u obzir mišljenje svakog učesnika.
- Ne izbegavam svoje odgovornosti.
- Uvek pomažem internim klijentima da pronađu kontakt osobu koja će znati kako da odgovori na njihova pitanja na koja ne mogu da odgovorim.
- Delim svoje znanje i iskustvo sa svim kolegama u svom timu u cilju ostvarenja uspešne saradnje.
- Kolege iz drugih organizacionih jedinica su moji interni klijenti.
- Tražim konstruktivna rešenja za sve probleme kroz postizanje sporazuma sa svima koji su uključeni.
- Negujem poštene i iskrene odnose sa svim zaposlenima sa kojima radim. Ovo je neophodno za naše zadovoljstvo u našem radnom okruženju. U kriznim situacijama smo u mogućnosti da brzo pronađemo rešenja i dokažemo da zajedno možemo više.
- Ako neko povisi glas na mene, jasno mu na to ukazujem.
- Kada pogrešim, izvinjavam se i odmah ispravljam grešku.
- Kad vidim da je neko pretrpan poslom i da mu je potrebna pomoć, nudim je.
- Ne tolerišem i neću učestvovati u zlonamernim glasinama. Kada vidim da je neko osramoćen ili oklevetan, na to jasno ukažem.
- Kao vođa tima, ne krijem informacije i o njima otvoreno razgovaram.

PRIMERI NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA

- Izbegavanje odgovornosti;
- Prebacivanje zadataka i odgovornosti koje su odgovornost jednog lica na druge;
- Podsticanje i doprinošenje neprijateljstva u radnom okruženju, uključujući verbalno nasilje i vikanje;
- Lažno optuživanje i ponižavanje kolega;
- Namerno podsticanje loših odnosa među kolegama;
- Isključivanje zaposlenih iz razgovora ili zajedničkih aktivnosti, na diskriminišući način;
- Omalovažavanje rada i sposobnosti kolega pred ostalim kolegama (bilo nadređenim ili podređenim);
- Stalno nastojanje da se umanjí samopouzdanje kolege ili slične radnje i ponašanje sa ciljem ili namerom da ugrozi dostojanstvo nekog lica ili stvori zastrašujuće, omražavajuće, ponižavajuće, posramljujuće ili uvredljivo okruženje;
- Korišćenje ličnih podataka klijenata ili kolega za lične ili druge neprofesionalne namere;
- Komentarisane telesnih karakteristika, rasnih, etničkih, verskih ili drugih ličnih prilika zaposlenih ili klijenata;
- Slanje uvredljivog ili diskriminatornog (rasnog, verskog ili drugog diskriminatornog) sadržaja putem e-pošte;
- Političko, versko ili drugo ideološko ubeđivanje kolega ili klijenata.

PITANJA ZA POMOĆ

- Da li sam pomogao u pronalaženju najefikasnijeg rešenja problema tokom trosatnog sastanka, čak iako je to značilo preuzimanje koordinacije radnih aktivnosti?
- Da li sam iskreno i otvoreno komunicirao sa kolegama iz drugih organizacionih jedinica, čak iako zadatak nije primarno vezan za moju oblast rada?
- Da li sam pomogao internim klijentima da pronađu kontakt osobu koja će znati kako da odgovori na njihova pitanja na koja ja nisam mogao da odgovorim?
- Da li se prema svim zaposlenima odnosim onako kako želim da se oni odnose prema meni - s poštovanjem i profesionalno?
- Da li tražim konstruktivna rešenja za bilo kakve probleme postizanjem sporazuma sa svim učesnicima?

- Da li negujem poštene i iskrene odnose sa svim zaposlenima sa kojima radim?
- Da li ukazujem na svaki vid neprimereno ponašanja ili postupanja drugog zaposlenog?

PRAKTIČNI PRIMERI

- Pretpostavljeni me je oklevetao pred kolegama na način da mi je bilo neprijatno. Da li je to uznemiravanje?

Zaposleni imaju pravo da rade u okruženju u kojem nisu izloženi zastrašivanju, neprijateljstvu i sličnom ponašanju, od čega ih štite važeći zakoni. Međutim, ne treba svaki komentar ili kritiku, primedbu smatrati uznemiravanjem. Ako vam je zbog takvog ponašanja neprijatno, jasno objasnite pretpostavljenom. Ukoliko se takvo ponašanje ponavilo, pomoć potražite u odgovarajućim organizacionim jedinicama, koje će vam pomoći u rešavanju problema.

POŠTOVANJE NAŠIH KLIJENATA

POŠTOVANJE INTERESA KLIJENATA

Naši klijenti, i interni i eksterni, su u centru našeg fokusa. Da bismo osigurali njihovo poverenje, zaposleni NLB Grupe su dužni da štite interese naših klijenata i drugih poslovnih partnera i da poštuju sve relevantne propise.

Zaposleni u NLB Grupi ispunjavaju naša obećanja, ostvaruju i prevazilaze očekivanja naših klijenata, poslovnih partnera, regulatornih i drugih nadležnih organa i društva u celini. Aktivno sarađujemo u sprovođenju strategije NLB Grupe i posvećeni smo ispunjavanju strateških ciljeva u duhu kredibiliteta i pravičnosti. Skrećemo pažnju na izazove i ohrabujemo jedni druge dok se ciljevi ne ispune, jer smo svesni da kompanije NLB Grupe mogu biti uspešne samo kombinovanjem zajedničke snaga, znanja i iskustva. Svesni smo da smo jači i uspešniji kada radimo zajedno.

Mi smo dužni da shvatimo potrebe naših klijenata i da uzmemo u obzir njihove interese. Na osnovu našeg iskustva i stručnosti, mi pružamo napredne, inovativne i moderne proizvode i usluge koji odgovaraju njihovim potrebama i zahtevima. Naša je želja da doprinesemo ispunjenju njihovih planova, da ih savetujemo, da ih informišemo i da podignemo njihovu svest o tipu i nivou rizika koji se odnose na njihove želje i zahteve. Mi ne diskriminišemo klijente.

Pronalazimo rešenja i dodatnu vrednost za naše klijente. Svesni smo da svaki problem može imati više rešenja, 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 savremene 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 uopšte, kao i na nivou sveobuhvatnih rešenja za klijente, a sve u cilju poboljšanja korisničkog iskustva (internih i eksternih) klijenata, stvarajući dodatnu vrednost naših proizvoda i usluga i poboljšavajući njihovu dostupnost.

Jedan od naših osnovnih ciljeva je efikasnost u svakodnevnom radu. Našim kupcima nudimo efikasna rešenja i dodatnu vrednost. Tako im štedimo vreme i energiju. Optimizujemo naše procese kako bi timovi NLB Grupe mogli efikasno da rade. Ovo nam omogućava više vremena da posvetimo našim klijentima. Aktivno smanjujemo složenost kako bismo omogućili jednostavne operacije, prateći najsavremenija tehnološka rešenja i modernu dinamiku života.

Naš je cilj da obezbedimo optimalne pogodnosti za naše klijente u vezi sa našim proizvodima i uslugama i da, uzimajući u obzir njihove interese, izgradimo partnerstva i da održimo poverenje u NLB Grupi.

DUŽNA PAŽNJA RADI ZAŠTITE POVJERLJIVOSTI PODATAKA NAŠIH KLIJENATA

Jedno od osnovnih pravila je poštovanje zaštite pribavljenih poverljivih podataka korisnika, ili klijenata, poslovnih partnera i trećih lica; štitimo poverljive podatke i sprečavamo njihovu potencijalnu zloupotrebu i/ili obelodanjivanje

neovlašćenim licima. Zaštita privatnosti i informacije koje su nam poverili naši klijenti naša su glavna preokupacija, a postupajući tako mi delujemo u skladu sa važećim propisima i međunarodnim standardima. NLB DigIT kao članica NLB Grupe ima dodatnu regulatornu obavezu da zaštititi poverljive bankarske podatke.

U našem poslovanju, NLB Grupa se zalaže za poštovanje najviših standarda dužne pažnje u vezi sa upravljanjem ličnim i poverljivim podacima. Mi tražimo i obrađujemo samo one podatke koji su nam potrebni za ispunjenje naših obaveza prema važećim odredbama i za ispunjenje naših obaveza prema klijentima, poslovnim partnerima i regulatorima. Tako mi unapređujemo naše proizvode i usluge i upravljanje u NLB Grupi. Mi smo svesni da je ovo jedini način za obezbeđivanje dugoročnog poverenja u NLB Grupu.

PROFESIONALAN ODNOS

Naš odnos prema klijentima je profesionalan, a pokazujemo ga kroz lični izgled, urednost poslovnih prostorija i usklađenost sa najvišim etičkim i profesionalnim standardima u dnevnom poslovanju i u komunikaciji sa klijentima u prodaji i marketingu naših proizvoda i usluga.

PRAVIČNA PROCEDURA REŠAVANJA PRIGOVORA KLIJENATA

Mi klijente tretiramo na pravičan način. Zaposleni NLB Grupe odmah prijavljuju prigovore klijenata odgovornim licima u organizacionim jedinicama, rešavaju ih brzo i efikasno, na dobrobit svih uključenih strana.

SMERNICE

Klijenti NLB grupe su od suštinskog značaja za postizanje našeg zajedničkog cilja - uspešnog poslovanja, zbog čega se zalažemo za poštovanje najviših standarda profesionalnog i etičkog ponašanja. Poverenje naših klijenata je najvažnije za naše poslovanje.

U našem svakodnevnom radu, moramo biti svesni da su interesi naših klijenata i NLB DigIT-a, kao i drugih interesnih strana (vlasnika, javnosti uopšte) na prvom mestu. U ostvarenju ovih načela svako od nas takođe traži mogućnosti za poboljšanje korisničkog iskustva sa svojim internim klijentima, zaposlenima NLB Grupe sa kojima sarađuje - više o tome u poglavlju Poštovanje naših kolega i održavanje prijatnog radnog okruženja.

Naš cilj je obezbeđivanje optimalne pogodnosti za klijente u odnosu na proizvode i usluge koje nudimo. Mi nudimo inovativna rešenja, moderne proizvode i usluge i moramo da uzmemo u obzir njihove želje, potrebe i interese. Zaposleni NLB Grupe stoga moraju dobro poznavati klijente, razumeti njihove potrebe i delovati u njihovom interesu, vodeći računa da ti interesi nisu u suprotnosti sa interesima NLB Grupe. Kada ste u nedoumici da li neka situacija zapravo predstavlja sukob interesa, pitajte vašeg direktnog nadređenog ili zaposlenog zaduženog za Compliance.

Mi poštujemo obaveze zaštite dobijenih poverljivih podataka i sprečavanje njihove potencijalne zloupotrebe. Svaki zaposleni mora da poznaje pravila o poverljivosti podataka klijenata i drugih poverljivih informacija i poslovnih tajni i da ova pravila primenjuje u svom radu. Zaposleni u NLB DigIT-u kao članici NLB Grupe su naročito dužni za zaštitu ličnih podataka klijenata i poverljivih bankarskih podataka koji se odnose na klijente; postoji nulta tolerancija za bilo koje događaje, koji mogu da dovedu do curenje, obelodanjivanja ili pružanja informacija neovlašćenim licima.

Poštovanje klijenata znači da se oni tretiraju jednako. Mi poštujemo cenovnu politiku i ovlašćenja za odlučivanje u svakoj situaciji kada se određuju uslovi za zaključenje poslovnih odnosa. Ni u kom slučaju ne smemo da odobrimo ili da pokušamo da odobrimo posebne pogodnosti licima koja nemaju pravo na te cene u skladu sa važećim internim pravilima. Reklamacije klijenata se dostavljaju nadređenom licu, i rešavaju na profesionalan, etičan, fer, brz i efikasan način

Pritom, mi poštujemo interna pravila i procedure za rešavanje reklamacija, uzimajući u obzir povratne informacije klijenta, utvrđujemo izvore problema i aktivno učestvujemo u rešavanju problema kako bismo sprečili ponovnu pojavu tih reklamacija u budućnosti.

PRIMERI POŽELJNOG PONAŠANJA

- Poznajem interese i potrebe svojih klijenata i uzimam ih u obzir prilikom prodaje i marketinga proizvoda.
- Ne obmanjujem svoje klijente.
- Moja reč data klijentu je moja posvećenost tom klijentu. Stoga, klijentu objašnjavam i sitna slova.
- Ponašam se u svim poslovnim odnosima u dobroj veri i pošteno. Otkrivam sve relevantne činjenice i ništa ne krijem.
- Poštujem obavezu zaštite dobijenih poverljivih podataka o klijentima i sprečavam njihovu potencijalnu zloupotrebu ili neopravdano otkrivanje trećim licima.
- Poznajem pravila o poverljivosti podataka o klijentima i poslovnim tajnama i poštujem ih u svom radu.
- Svakog klijenta tretiram jednako, fer i u skladu sa internim pravilima i procedurama.
- Izbegavam svaki nefer ili nepravedan povoljniji tretman klijenata.
- Pokušavam da pronađem rešenje koje će biti uzajamno korisno u datoj situaciji, kada klijent dospe u finansijske poteškoće.
- Kada rešavam problem klijenta, prvo proverim šta mogu učiniti za klijenta u okviru ovlašćenja, ili ako je neophodno uz pomoć pretpostavljenog. Uvek slušam sve što ima da kaže.
- Uvek sam iskren prema klijentu - ako se njegova očekivanja ne mogu ispuniti, jasno mu to kažem unapred.
- Tražim inovativna rešenja. Klijentu uvek predstavljam potpune i tačne informacije, čak i kada to za njega nije korisno. Važno je zadržati njihovo poverenje.
- Žalbe se rešavaju brzo, efikasno s poštovanjem i iskrenošću prema klijentu. Tražim rešenja koja će biti korisna za obe strane i predlažem izmene proizvoda ili usluge koja će rešiti uzrok legitimne žalbe.

PRIMERI NEPRIHVATLIVOG PONAŠANJA

- Dajem nepotpune informacije koje štete klijentima bilo u oglašavanju ili u ličnoj prodaji.
- Obećavam da će posao biti završen, znajući da je to nemoguće ili da je izvan mog uticaja.
- Zloupotrebljavam podatke o klijentu i kršim osnovno pravilo o poverljivosti njihovih podataka (ličnih ili poverljivih).
- Da bih postigao prodajne ciljeve, prodajem bilo koje proizvode i usluge bez odgovarajuće procjene, a takođe ubeđujem svoje prijatelje, poznanike i rođake da ih kupe.
- Ne shvatam ozbiljno žalbe klijenata i ne trudim se da otklonim uzrok problema ili da pomognem u pronalaženju rešenja kako bih sprečio ponavljanje žalbi.

PITANJA ZA POMOĆ

- Da li poznajem interese i potrebe klijenata dovoljno dobro?
- Da li sam ponudio klijentima proizvode i usluge koji odgovaraju njihovim interesima i potrebama?
- Da li sam informacije o proizvodu ili usluzi predstavio na iskren i otvoren način kako bi klijent mogao da donese informisanu odluku?
- Kako želim da klijent o svojim iskustvima sa NLB DigIT-om i sa mnom razgovara sa svojim poznanicima, rođacima i prijateljima, a posebno o svom iskustvu sa mnom?
- Kako se oseća klijent koji se ne žali, koji je njegov problem i kako mogu da mu pomognem ili mu možda ne mogu pomoći?
- Kako želim da se prema meni ophode u sličnoj situaciji?
- Da li jačam lojalnost i poverenje klijenata?
- Da li sam učinio sve da eliminišem uzrok problema i pomognem u pronalaženju rešenja kako bih sprečio slične žalbe u budućnosti?

PRAKTIČNI PRIMERI

- „U radu sa klijentima sam profesionalan i mogu osigurati poverljivost. Poverenje je osnova dugotrajne saradnje.“
- Klijent dolazi kod vas da usmeno prijavi incident, odnosno sumnju na zloupotrebu njegovih podataka o ličnosti. Kako postupate?

Ljubazno zamolite klijenta da podnese detaljan pisani izveštaj o svojoj sumnji. Odmah prosledite izveštaj odgovornom licu za zaštitu podataka o ličnosti .

IZBEGAVANJE SUKOB INTERESA

NLB Grupa shvata i prihvata odgovornost za donošenje pravih odluka vođeni našim interesima. Mi smo dužni da identifikujemo, pratimo i isključimo 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 tako utiču na objektivnost zaposlenog prilikom donošenja poslovnih odluka u skladu sa najboljim interesima NLB Grupe. Sukob interesa takođe može da umanjuje vrednost akcija i da izloži NLB Grupu pravnim rizicima i/ili reputacionim rizicima.

Mi u NLB Grupi na odgovarajući način identifikujemo, dokumentujemo i upravljamo potencijalnim sukobima interesa koji proizilaze iz kredita ili drugih transakcija sa članovima upravljačkih tijela i njihovim povezanim licima. Takve transakcije podležu posebnim procedurama odobravanja, nadzora i obelodanjivanja u skladu sa internim pravilima i zakonodavstvom.

Mi naročito nastojimo da izbegnemo svaki takav sukob interesa i poštujemo naša interna pravila koja nalažu da moramo da prepoznamo i da na odgovarajući način i efikasno upravljamo sukobima interesa (poslovnim i privatnim). Svaki zaposleni NLB Grupe mora da aktivno otkriva, sprečava i otklanja sukobe interesa. U okviru obavljanja zadataka i donošenja odluka, oni uvek moraju da slede interese NLB Grupe, a ne svoje privatne interese.

SMERNICE

Zaposleni NLB Grupe moraju u svakom trenutku voditi računa kako bismo obezbedili da naš rad izvan NLB DigIT-a ne ometa interese NLB Grupe i da ne utiče na naše odluke koje bi bile u suprotnosti sa njenim interesima, vrednostima i ciljevima.

Sukob interesa može da nastane u odnosu između NLB Grupe (njenih članica) i klijenata, drugih potrošača ili poslovnih klijenata, između klijenata NLB Grupe (njenih članica) i/ili trećih lica i između različitih poslovnih delatnosti u okviru NLB Grupe.

Na ličnom nivou, sukob interesa može nastati kada naši privatni interesi preovladaju nad interesima klijenata, dobavljača, drugih poslovnih partnera NLB Grupe. Ti slučajevi nastaju kada se naši interesi preklapaju sa interesima NLB Grupe ili njenih klijenata ili kada imamo bliske lične ili finansijske odnose sa drugim zaposlenima NLB Grupe. Zaposleni NLB Grupe imaju dužnost da poštuju interna pravila o obelodanjivanju tih aktivnosti, funkcija ili uključenosti u poslovne aktivnosti i druge okolnosti koje mogu da predstavljaju sukob interesa. Ovo je jedini način da se adekvatno upravlja ili da se spreče potencijalne negativne posledice sukoba interesa na transparentan, etički i fer način.

Sledeće se smatra sukobom interesa: ako neki zaposleni NLB Grupe ima lični, finansijski ili poslovni odnos sa klijentom ili poslovnim partnerom, koji može da utiče na proces odlučivanja o transakciji ili na druge poslovne odluke. Svaka transakcija koja se odnosi na finansijske instrumente u posedu zaposlenog i sve ostale transakcije, uključujući otvaranje bankovnih računa i obavljanje transakcija, bez obzira da li su to transakcije koje se vrše u ime zaposlenog ili drugog lica (kao ovlašćenog lica) se takođe smatraju sukobom interesa. Transakcije za vlastiti račun uključuju transakcije koje zaposleni vrši za račun svojih povezanih lica.

Najčešće situacije koje mogu da dovedu do sukoba interesa:

- Privatno finansirani projekti ili privatne poslovne aktivnosti koje se prepliću sa uslugama koje nudi NLB Grupa i razvojem novih proizvoda (uključujući inovacije);

- Funkcije koje su nekompatibilne sa interesima NLB Grupe, kao što je članstvo u upravnim organima društava koji su konkurencija članicama NLB Grupe;
- Vlasništvo ili ulaganje u neko privredno društvo koje je direktno ili indirektno povezano (ključni klijent, ugovorni partner, itd.) sa NLB Grupom.

PRIMERI POŽELJNOG PONAŠANJA

- Uvek tražim odobrenje nadređenih za preuzimanje novih funkcija, izvršnih ili neizvršnih, izvan NLB Grupe, uzimajući u obzir interna pravila; kada se prvi put zapošljavam, ja otkrivam postojeće pozicije;
- Uvek obelodanjujem poslovne aktivnosti (samostalno preduzetništvo, društvo sa ograničenom odgovornošću, drugi oblici) izvan NLB Grupe koje bi mogle uticati na reputaciju NLB Grupe ili potencijalni sukob interesa;
- Ne koristim poslovne tajne ili poverljive informacije i lične podatke stečene tokom rada u privatne svrhe;
- Ne otkrivam poslovnu tajnu ili poverljive informacije i lične podatke o klijentima ili drugim zaposlenima svojim poznanicima, prijateljima i rođacima;
- Ne uključujem NLB Grupu (brend ili članice) u svoje lične aktivnosti bez prethodnog odobrenja svojih nadređenih ili relevantne organizacione jedinice (npr. Brend i komunikacije);
- Uvek obavestim svoje nadređene ili odgovornu organizacionu jedinicu i prestanem sa aktivnostima ukoliko se nađem u sukobu sa interesima NLB Grupe ili klijenta, a oni donose investicione odluke ili obezbeđuju ulaganja ili slične usluge ili povezane transakcije;
- Isključim se iz primera koji mogu stvoriti utisak da sam u sukobu interesa.

PRIMERI NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA

- Učešće i odlučivanje u pitanjima u kojima imamo lične interese ili korist u odnosu na interese NLB Grupe (npr. finansijska ulaganja u privredna društva koje su konkurenti, kupci ili dobavljači).
- Iskorišćavanje poslovnih kontakata za privatne poslovne aktivnosti (lične, porodične, prijateljske).
- Vršenje uticaja u postupku izbora kandidata za novo radno mesto, dobavljača ili poslovnog partnera.
- Ulaganje u društva koja su usko povezana sa NLB Grupom na osnovu stečenih insajderskih informacija.
- Neobelodanjivanje aktivnosti koje obavljate nakon radnog vremena, a koje su konkurentne aktivnostima u NLB Grupi (posredovanje u osiguranju).
- Prihvatanje poklona velike vrednosti, luksuznih ili moralno sumnjivih gostoprimstva od strane eksternih partnera.

PITANJA ZA POMOĆ

- Da li bi moj rad u NLB grupi mogao rezultirati sukobom interesa zbog obavljanja nekoliko funkcija?
- Da li ja, članovi moje porodice, prijatelji ili poznanici obavljaju privatnu poslovnu delatnost ili se nalaze na važnom položaju (poslovnom ili političkom) koji bi mogao uticati na moje odluke u NLB grupi?
- Da li su pravno lice ili poslovna delatnosti u kojoj obavljam ili apliciram za neku od funkcija na bilo koji način povezani sa NLB Grupom?
- Kada preuzimam novu poziciju, da li planiram da steknem ovlašćenja koja bi mi omogućila donošenje odluka koje bi na bilo koji način mogle biti povezane sa NLB Grupom ili uticati na nju na bilo koji način?
- Da li sam u NLB Grupu došao iz privrednog društva koja je prethodno pružalo usluge za Grupu i da li je postojala mogućnost da učestvujete u postupku izbora?
- Da li bi u mom slučaju mogle nastupiti okolnosti kada bih bio primoran da vagam između interesa NLB Grupe i drugih interesa?
- Da li bi moj rad izvan NLB Grupe mogao da stvori utisak da nisam objektivan u svojim postupcima i donošenju odluka?

- Ako sumnjam, obraćam se svom pretpostavljenom ili organizacionoj jedinici koja je odgovorna za usklađenost poslovanja.

PRAKTIČNI PRIMERI

- Jedan od naših najvažnijih poslovnih partnera pozvao me je na obuku u Italiju. Participaciju za učešće nije potrebno platiti. Troškovi smeštaja su takođe plaćeni. Mogu li da prihvatim poziv?

Prilikom odlučivanja da li ćete prihvatiti poziv ili ne, bitna su sledeća pitanja: ko je pružalac i organizator obuke, koji su troškovi pokriveni za mene, da li postoje poslovni razlozi da učestvujem u obuci, da li su u toku (ili da li će biti) bilo kakvi pregovori za posao sa tim poslovnim partnerom koji nudi trening. U nekim okolnostima je sasvim u redu prihvatiti takvu ponudu, ako postoje opravdani poslovni razlozi, ako ne postoje okolnosti koje me izlože sukobu interesa, ako su troškovi koje snosi organizator ili poslovni partner (klijent, dobavljač, treće lice) opravdani i ako je sadržaj programa odgovarajući.

Odgovori na pitanja u vezi sa davanjem i primanjem poklona i gostoprimstva i sprečavanju sukoba interesa može se naći u specifičnim internim politikama. Ako su vam potrebna dodatna uputstva, obratite se zaposlenom koji je nadležan za Compliance.

- Lokalna volonterska organizacija me je zamolila da im kao IT specijalista pomognem da razviju novu aplikaciju za pomoć deci u nevolji.

Takva sporedna aktivnost nije problematična sve dok ne izaziva sukob interesa u pogledu vrste volonterske organizacije i aplikacije koju treba razviti. Da bi se izbegli potencijalni sukob interesa, pitam svog pretpostavljenog pre donošenja odluke, a možda i zaposlenog zaduženog za Compliance. Ako su potrebne dodatne smernice, obraćam se organizacionoj jedinici odgovornoj za usklađenost poslovanja.

SPREČAVANJE NEPRIHVATLJIVIH PRAKSI

NULTA TOLERANCIJA ZA DISKRIMINACIJU

NLB Grupa je postavila standard nulte tolerancije prema nezakonitom i neetičnom ponašanju i nepoštovanju vrednosti. Ovaj standard je istaknut kao jedan od osnovnih principa kojima se teži u poslovanju.

ODBACIVANJE MITA I KORUPCIJE

NLB Grupa odbacuje svaku vrstu mita i korupcije. Ovi oblici delovanja su nepravedni, nezakoniti i štete državama u kojima se koruptivne prakse odvijaju, i društvu u celini.

NLB Grupa ne nudi nikakve oblike mita ili neodgovarajuće podsticaje u bilo koju svrhu, niti ih prihvata. Mi takvo isto ponašanje očekujemo i zahtevamo od svojih klijenata, poslovnih partnera i trećih lica.

Neprihvatljivi postupci se kategorički odbacuju i aktivno se sprečavaju u našem poslovanju.

Dakle, svi zaposleni NLB Grupe su predmet ograničenja vezanih za davanje i primanje poklona, nuđenje gostoprimstva i inače za uticaj na ponašanje zaposlenih NLB Grupe.

SPREČAVANJE I PRIJAVLJIVANJE ŠTETNOG PONAŠANJA

Pored podmićivanja i korupcije, NLB Grupa kao štetno ponašanje identifikuje i prevaru, zloupotrebu, falsifikovanje i sve druge radnje koje bi mogle da dovedu do regulatornih sankcija, krivične odgovornosti, ugleda ili integriteta, a koje su učinjene na štetu pojedinca ili svih članova NLB Grupe ili njihovih zaposlenih, kupaca i poslovnih partnera. Mi u NLB Grupi verujemo da je odgovorno korporativno upravljanje više od poštovanja zakona, propisa i standarda. Važan deo našeg poslovanja je i integritet i transparentnost poslovanja.

Od svih zaposlenih NLB Grupe se tako očekuje da shvate i da prihvate odgovornost vezanu za donošenje pravih odluka. Sprečavanje drugog štetnog ponašanja je odgovornost svih zaposlenih.

Ako primete bilo kakvo štetno ponašanje zaposleni su dužni da odmah prijave svoje zabrinutosti i zapažanja. U tom cilju, NLB Grupa obezbeđuje nezavisne interne procedure i procese za prijavljivanje nepravilnosti.

Svaki zaposleni je tako dužan da odmah prijavi sve informacije o svemu za šta smatra, u dobroj veri, da može da predstavlja kršenje ili nepoštovanje propisa ili internih pravila, ili u slučaju štetnog ponašanja. NLB Grupa podstiče prijavljivanje ponašanja u slučajevima kada je zaposleni svestan da nešto „nije u redu“.

Naša je dužnost da odmah prijavimo takvo ponašanje bez odlaganja putem jednog od dostupnih komunikacionih kanala službeniku zaduženom za postupanje po prijavi zaposlenom zaduženom za kontrolu usklađenosti poslovanja. Zaposleni takođe mogu anonimno dostaviti informacije direktno direktorima ili Nadzornom odboru.

Ako nismo ubeđeni da potencijalni postupak ima prirodu nepropisnog ponašanja, nezakonitog ili neetičkog postupka, možemo da se konsultujemo sa svojim nadređenim ili direktno sa zaposlenim zaduženim za Compliance.

ZAŠTITA UZBUNJIVAČA

Mi u NLB Grupi ne tolerišemo odmazdu protiv uzbunjivača koji prijavljuju nedolično ponašanje i imaju opravdano uvjerenje da su informacije istinite – čak i ako se kasnije ispostavi da prijavljeno ponašanje nije bilo nepošteno ili nezakonito.

Prilikom obrade i istrage pojedinačnih prijava, podaci u prijavi su strogo zaštićeni, čime se osigurava zaštita zviždača tokom čitavog postupka otkrivanja i potencijalnog sankcionisanja nedoličnog ponašanja. Garantujemo zaštitu identiteta osobe koja prijavljuje nedolično ponašanje, kao i onih na koje se takva prijava o nedoličnim ponašanjima odnosi.

SMERNICE

Ako nam neko ponudi neku korist da bi uticao na naše ponašanje ili postupak, to je mito. Ako neko želi da upotrebi svoj položaj da pribavi neku korist za sebe, to je korupcija. Zaposleni NLB Grupe ne smeju da daju niti da primaju mito. Mi ne možemo da učestvujemo ili da dozvolimo korupciju bilo koje vrste na bilo kom nivou. Mi moramo da obezbedimo da naši postupci i ponašanje ne odaju utisak da smo skloni podmićivanju ili korupciji.

Rizik od korupcije može da nastane u bilo kojoj aktivnosti koja se obavlja u NLB Grupi, uvek kada smo u kontaktu sa trećim stranama. Ona ima mnogo oblika: u tenderima i izboru dobavljača u postupcima nabavke, troškovima, poklonima, gostoprimstvu, odlučivanju o radnom odnosu, sponzorstvima, donacijama, aktivnostima naših klijenata i tako dalje. Mi smo dužni da pažljivo razmotrimo koje aktivnosti mogu biti izložene riziku od korupcije i da sprečimo takve radnje.

Pokloni čije je davanje ili primanje apsolutno zabranjeno se kategorički odbacuju. NLB Grupa je svesna da određeni pokloni male vrednosti mogu biti deo uspostavljanja ili održavanja poslovnog odnosa. Ako i primimo takav znak pažnje, pokloni ili izrazi gostoprimstva ne mogu ni na koji način uticati na odluke koje donesemo.

U slučaju sumnje kao i u slučaju stvarnog nepropisnog ponašanja naših kolega, klijenata, poslovnih partnera i drugih lica, zaposleni su dužni da prijave takve postupke. Samo ako smo svesni ovoga možemo da reagujemo brzo i da sprečimo štetu ili da ograničimo štetu koju bi zaposleni, banka ili druge članice Grupe teško otklonile.

Za prijavu kršenja, koristimo uspostavljene kanale za prijavu kršenja koja garantuju našu anonimnost, ili kontaktiramo zaposlenog zaduženog za Compliance.

PRIMERI POŽELNOG PONAŠANJA

- Redovno učestvujemo u internim elektronskim obukama o korupciji i drugim oblicima neprihvatljivih praksi i nedoličnog ponašanja;
- Razgovaramo o otvorenim dilemama sa nadređenima i članovima našeg tima;
- Obraćamo pažnju na okolnosti koje bi mogle predstavljati sumnju na nedopušteno ponašanje;
- Prijavljujemo svaku sumnju na nepropisno ponašanje ako osnovano sumnjamo ili znamo za bilo kakvo stvarno ili potencijalno štetno ponašanje;
- Odbijam da učestvujem u transakciji u kojoj postoji sumnja na utaju poreza ili zloupotrebu poreskih pravila;
- Poštujem interna akta o davanju i primanju poklona i sprečavanju sukoba interesa i korupcije;
- Odmah prijavljujem zaposlenom zaduženom za Compliance svaki sumnjivi ili stvarni čin korupcije ili podmićivanja i druga štetna ponašanja koja su se desila ili se sumnja ili očekuje da će se desiti.
- Proučavam slabosti kako bih utvrdio kako unaprediti okruženje internih kontrola i informišem sve relevantne zaposlene i poštujem naše najbolje prakse.

PRIMERI NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA

- Svestan sam da se štetna aktivnost događa ili samo što se nije dogodila, ali ne prijavljujem.
- Primam ili dajem novac ili drugu vrstu koristi, i na taj način omogućavam da drugi utiču na moje donošenje odluka ili ponašanje.
- Učestvujem u izvršenju složene transakcije koja ima za cilj dobijanje neopravdanog povraćaja poreza na dividende za nekoliko različitih klijenata.
- Prihvatam mito (ne nužno novčani) ili druge neprikladne podsticaje u bilo koju svrhu.
- Ponašam se ili postupam na način koji odaje utisak korupcije ili spremnosti za prihvatanje mita ili druge usluge/komenzacije/podsticaje u zamenu za uticaj na ili ispunjavanje nekog posla.
- Prihvatam poklon, prisustvujem događaju vezanom za gostoprimstvo ili drugoj aktivnosti, poslovno ili privatno, koji uključuje i koji je plaćen od strane poslovnih partnera, tokom perioda odlučivanja o nabavci njihovih proizvoda ili usluga ili kao ispunjenje obećanja poslovnog partnera tokom perioda procedure odabira.

PITANJA ZA POMOĆ

- Da li dobro poznajem svoje klijente i da li mogu da prepoznam potencijalno nepropisno ponašanje?
- Da li poslujem sa državom i njenim povezanim licima? Moramo obratiti posebnu pažnju ako poslujemo sa državom ili s njom povezanim licima (uključujući one koji rade za državne službe i državna preduzeća). Čak i ako su određene prakse prihvatljive u određenoj zemlji, za NLB grupu mogu značiti da prihvatamo korupciju i na taj način mogu imati negativan uticaj na NLB grupu. To treba da uzmete u obzir u svom postupanju na poslu.
- Da li slučaj uključuje treća lica, kao što su agenti, posrednici, zastupnici u trećim zemljama (posebno onim sa visokim indeksom korupcije)? NLB Grupa bi mogla pretrpeti veliku štetu prouzrokovanu postupcima posrednika ili agenata ili trećih lica koja rade u naše ime bilo gde u svetu. Kada radite sa trećim licima vodite računa o tome da prethodno procenite rizik od korupcije i da njime upravljate.
- Da li sam utvrdio i imao verodostojan razlog da verujem da nešto jednostavno nije u redu u konkretnom slučaju? Ovo može biti ponašanje našeg klijenta, zaposlenog, način 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 granicama propisanim internim aktima za prihvatanje poklona)?
- Da li će dobavljač ići na utakmicu sa vama i da li su karte namenjene vama lično?
- Da li se od vas očekuje da učinite nešto zauzvrat, da li ćete imati osećaj da vas je dobavljač na bilo koji način zadužio?
- Pogledajte interna akta sa uputstvima o davanju i primanju poklona i sprečavanju sukoba interesa da biste odgovorili na ova pitanja. Ako su vam potrebna dodatna uputstva, obratite se zaposlenom koji je odgovoran za Compliance.
- U prednovogodišnjem periodu dobio sam poklon od redovnog klijenta koji neznatno premašuje iznos propisan internim aktima. U našoj zemlji se odbijanje malog poklona smatra uvredom.

Razgovarajte o slučaju sa nadređenim. Ako se ponuđeni predmet smatra učtivim poklonom, s obzirom na odnos sa klijentom, možete ga prihvatiti, i prijaviti prihvatanje i vrednost zaposlenom zaduženom za Compliance.

- Jedan od naših spoljnih pružalaca usluga za faktoring potraživanja dodao je novu vrstu naknade svojim redovnim naknadama koje obračunava. Budući da posluju na visoko koruptivan način, bio sam zabrinut da možda imaju posrednike u prodajnim transakcijama i da žele drugima da garantuju dodatnu zaradu.

NLB grupa ima nultu toleranciju prema podmićivanju i drugim oblicima korupcije, bilo direktne ili indirektne preko trećih lica. Svi zaposleni dužni su da aktivno sprečavaju takva ponašanja i da na njih odmah ukažu. Korupcija može imati ozbiljne posledice za NLB Grupu, kao i šire društvene posledice. Ako sumnjate da se bilo koja naknada naplaćuje neprimereno, odmah se obratite za smernice zaposlenom zaduženom za Compliance.

- Pre nekoliko meseci prijavio sam sumnju na nepropisno ponašanje i nisam dobio povratne informacije. Da li je neko uopšte pogledao moju prijavu?

Sve prijave se odmah registruju i pažljivo proučavaju prema postupcima propisanim internim aktima.

- Ako ste prijavili sumnju sa vašim podacima (otkriven identitet), uvek ćete dobiti povratnu informaciju o ishodu/završetku postupka.
- Čak i ako ste poslali anonimnu prijavu pomoću odgovarajuće aplikacije, dobićete obaveštenje putem kreiranog korisničkog naloga. Međutim, od pojedinačnog slučaja zavisi koliko i koje ćete informacije dobiti. Količina i vrsta informacija koje ćete dobiti zavise od svakog slučaja posebno.

Obim informacija koje možemo pružiti uzbunjivaču zavisi od prirode slučaja.

- Da li sam dužan da učestvujem u internoj istrazi ako se to od mene zahteva?

Da. Zaposleni pruža objašnjenja poslodavcu. Osoba koja sprovodi istragu je bila informisana od strane poslodavca i poslodavac očekuje da zaposleni aktivno učestvuje. Vašom saradnjom pomoći ćete u prikupljanju svih relevantnih informacija potrebnih za istragu slučaja, kako bi osigurali da su nalazi objektivni.

POŠTOVANJE ZAKONSKIH I DRUGIH VAŽEĆIH PROPISA

NAŠE POSLOVANJE JE ZAKONITO

Zaposleni su dužni da striktno poštuju zakonske propise i druga pravila koja propisuju zahteve za naše svakodnevno poslovanje. Mi izbegavamo radnje koje mogu da predstavljaju navodno kršenje propisanih pravila. Zaposleni NLB Grupe analiziraju i upravljaju rizicima koji se odnose na usklađenost poslovanja u internoj organizaciji, procese odlučivanja, politike obelodanjivanja, interno izveštavanje i izveštavanje prema spoljnim (nadzornim) institucijama.

SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE TERORIZMA

U slučaju kršenja zakonskih odredbi i pravila koja se odnose na pranje novca i finansiranja terorizma, NLB Grupa može da pretrpi štetu po svoj ugled i može takođe biti izložena finansijskim i regulatornim sankcijama.

Dakle, zaposleni NLB Grupe su dužni:

- da redovno prate interne politike, pravila i procedure za otkrivanje sumnje na pranje novca i finansiranje terorizma.
- da koriste procedure i mere za poštovanje sankcija i embarga koje sprečavaju lica ili organizacije da posluju sa određenim državama, grupama lica, privrednim društvima, organizacijama i pojedincima, uključujući one povezane sa terorističkim aktivnostima, švercom droge, razvojem nuklearnog naoružanja i slično. Za uspešno sprečavanje i otkrivanje sumnjivih transakcija, svaki zaposleni koji se suoči sa takvim transakcijama u toku svog rada, mora da deluje u skladu sa internim aktima članica NLB Grupe i mora da prijavi takve transakcije svojim nadređenima i nadležnim internim organizacionim jedinicama.

MI ŠTITIMO POVERLJIVE I STROGO POVERLJIVE INFORMACIJE I PODATKE

Mi u NLB Grupi, garantujemo najviše standarde dužne pažnje u upravljanju poverljivim podacima i ostalim informacijama individualnih članica NLB Grupe, cele NLB Grupe, zaposlenih, klijenata i poslovnih partnera. Ovo je jedini način da se obezbedi diskrecija poslovnih odnosa i gradi dugoročno poverenje.

Zaposleni NLB DigIT-a, kao i zaposleni u bankama koje su članice NLB Grupe su obavezni da propisno zaštite poverljive podatke, strogo poverljive informacije i poslovne tajne; postoji nulta tolerancija svakog događaja koji može da dovede do „curenja“ ili prosledjivanja informacija, podataka ili poslovnih tajni neovlašćenim licima.

Svi zaposleni su dužni da poštuju interna pravila i procedure radi zaštite svih informacija i podataka koji su im obelodanjeni u toku rada. Ova obaveza se odnosi na sve kanale komunikacije, društvene mreže, sve vrste medija i sredstava komunikacije.

Upotreba informacija:

- Podatke možemo koristiti samo interno, u poslovne svrhe poslodavca.
- Otkrivanje eksternim stranama dozvoljeno je samo ako je dozvoljeno propisima ili internim pravilima.

Zaposleni NLB Grupe ne mogu da koriste za svoju vlastitu korist niti smeju da prosleđuju bilo kom neovlašćenom trećem licu poverljive podatke, strogo poverljive podatke ili poslovne tajne. Svi podaci koju mogu očigledno da prouzrokuju materijalnu štetu ako se dostave neovlašćenim licima se takođe smatraju poslovnom tajnom.

MI NE ZLOUPOTREBLJAVAMO INSAJDERSKE INFORMACIJE

NLB Grupa je uspostavila strogu zabranu trgovanja finansijskim instrumentima na osnovu insajderskih informacija i drugih oblika zloupotrebe tržišta finansijskih instrumenata.

NLB Grupa je dužna da štiti poverljivost insajderskih informacija NLB DigIT-a ili drugog izdavaoca i koristi takve informacije samo u svrhe u koje su obelodanjene.

Šta su insajderske informacije?

Određene poverljive informacije se smatraju insajderskim informacijama u smislu propisa o zabrani zloupotrebe tržišta. Zaposleni kojima su te informacije obelodanjene, bilo u sklopu njihovih radnih zadataka ili slučajno, dužni su da te informacije čuvaju kao strogo poverljive i ne smeju trgovati na osnovu insajderskih informacija. NLB Grupa usvojila je interne akte kojim su uspostavljene mere koje sprečavaju sukobe interesa, koje utvrđuju informacione barijere, obezbeđuju blagovremeno i transparentno obelodanjivanje insajderske informacije, uspostavljaju kontrolu

nad sprovođenjem ličnih transakcija, obezbeđuju redovnu obuku o zlupotrebama na tržištima finansijskih instrumenata i garantuju punu saradnju sa nadležnim regulatornim organima.

Zaposleni NLB Grupe i druga odgovorna lica sa kojima sarađujemo ili koji su uključeni u sistem korporativnog upravljanja dužni su da ispunjavaju svoje obaveze na način naveden u propisima koji regulišu lične transakcije finansijskim instrumentima i da poštuju etičke standarde, interne akte i pravila NLB Grupe.

ZALAŽEMO SE ZA LOJALNU KONKURENCIJU

NLB Grupa se zalaže za fer poslovanje na tržištima gde posluje. To uključuje izbegavanje nelojalne prodaje i poslovnih praksi, restriktivnih ugovora, nelojalne konkurencije i zloupotrebe potencijalnog dominantnog položaja na tržištu. Svjesni smo rizika koji su povezani sa zabranom konkurencije, i zbog toga poslujemo u skladu sa relevantnim propisima i internim pravilima koji definišu naše obaveze u vezi sa zaštitom konkurencije. Naša je odgovornost da budemo u toku i da delujemo u skladu sa propisima o sprečavanju ograničenja konkurencije i da shvatimo kako rizik od nelojalne konkurencije utiče na naše radne obaveze.

SMERNICE

Svi naši postupci i sve odluke moraju biti usklađeni sa ovim Kodeksom, zakonskim propisima i drugim propisima koji se odnose na članice NLB Grupe, i sa važećim internim aktima. Mi se moramo dobro upoznati sa ovim dokumentima i delovati u skladu sa uputstvima koja regulišu obavljanje naših zadataka.

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

Svaka članica NLB Grupe igra ključnu sistemsku ulogu u otkrivanju i sprečavanju pranja novca. Pranje novca i finansiranje terorizma predstavlja ozbiljno krivično delo koje se goni po službenoj dužnosti. Stoga je dužnost zaposlenih posebno onih koji rade sa klijentima da moraju da obezbede svakodnevno poštovanje pravila i procedura koje se odnose na pranje novca i finansiranje terorizma i da se rano identifikuju zabrinutosti u vezi sa potencijalnim (uključujući buduće) neusklađenostima, jer je to jedini način da se spreče kršenja.

Kada smo u nedoumici, mi se obraćamo našem nadređenom ili zaposlenom zaduženom za Compliance.

Da li razmišljate o trgovanju za vlastiti račun na osnovu informacija pribavljenih u toku radnog odnosa? Da li planirate da svoj radni odnos iskoristite za ličnu dobit? NLB Grupa je uspostavila strogu zabranu insajderske trgovine i zloupotrebe tržišta.

U slučaju (potencijalnog) kršenja obaveza, dužni smo da to odmah prijavimo zaposlenom zaduženom za Compliance korišćenjem kanala za prijavu namenjenih za tu svrhu, u skladu sa internim dokumentima.

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 članova NLB Grupe, naših klijenata, dobavljača i drugih poslovnih partnera. Zbog toga moramo da se pridržavamo svih internih pravila i procedura i da postupamo tako da ove informacije i podaci budu pravilno zaštićeni.

PRIMERI POŽELNOG PONAŠANJA

- Stalno sam u toku sa relevantnim promenama u pravnom okruženju ili preporukama i zahtevima regulatora i drugih međunarodnih organizacija, ocenjujem efekte na svoje privredno društvo i NLB Grupu i aktivno učestvujem u aktivnostima usklađivanja sa novim zahtevima.
- Sprovodim sve aktivnosti u oblasti sprečavanja pranja novca i sprečavanja finansiranja terorizma.
- Pratim međunarodne i nacionalne liste sankcija i proveravam klijente i transakcije u skladu sa upozorenjima iz internih i eksternih sistema. Ukoliko otkrijem podudaranje sa listom sankcija, odmah zaustavljam transakciju i pokrećem postupak prijavljivanja u skladu sa zakonom i internim politikama
- Redovno pohađam obuke iz oblasti usklađenosti poslovanja i pratim izmene internih pravila i procedura.

- Aktivno sarađujem sa ostalim zaposlenima o izmenama propisa i drugih akata i pokušavam da pronađem optimalna rešenja za usklađeno i efikasno poslovanje.
- Ako mi se otkriju insajderske informacije ili ako na bilo koji način sarađujem sa zaposlenima koji imaju pristup insajderskim informacijama, obučavam se i obrazujem u ovoj oblasti i prijavljujem potencijalnu sumnju na zloupotrebu.
- Obezbeđujem da su moji postupci u skladu sa internim aktima i važećim zakonskim i regulatornim zahtevima.
- Štitim poslovne tajne i informacije i podatke i pažljivo sa njima postupam, u skladu zahtevima iz internih pravila i procedura o zaštiti podataka.
- Posebno obraćam pažnju na znakove koji mogu da ukažu na sajber napad ili socijalni inženjering i koji prijavljujem zaposlenom zaduženom za Compliance.
- Štitim lične podatke klijenata, zaposlenih i trećih strana i postupam u skladu sa pravilima i procedurama u vezi sa njihovom obradom i otkrivanjem.
- Ponašam se u skladu sa pravilima i procedurama koji određuju kako se podaci mogu predati ili deliti unutar NLB Grupe i koji su zahtevi u pogledu otkrivanja trećim licima.
- Ne otkrivam (ili direktno ili indirektno) poslovne tajne ili druge poverljive informacije do kojih dolazim tokom mog rada ako je to u suprotnosti sa internim aktima.
- Ne otkrivam poverljive informacije ili podatke o ličnosti drugih lica na društvenim mrežama koje koristim, niti drugde, ako to nije dozvoljeno prema internim pravilima.
- Ponašam se u skladu sa pravilima o zloupotrebi na tržištu, uključujući pravila o upotrebi insajderskih informacija.
- Proaktivno identifikujem i prijavljujem potencijalnu zloupotrebu na tržištu finansijskih instrumenata i doprinosim smanjenju rizika od štete za klijente i tržište.
- Štitim bankarske i poslovne tajne, poverljive i strogo poverljive podatke i informacije o tržištima, klijentima i pridržavam se internih pravila o informacionim barijerama, ne zloupotrebljavam ove podatke i podatke i ne utičem na promene tržišnih cena (direktno ili indirektno) sa ciljem sticanja dobiti (smanjenje gubitka, povećanje dobiti).
- Uvek postupam u dobroj veri, u skladu sa internim pravilima i procedurama, najvišim etičkim standardima i u duhu ovog Kodeksa.

PRIMERI NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA

- Ne poštujem pravila ovog Kodeksa, ne osiguravam da se posao obavlja na zakonit način i ne pohađam obuke.
- Ne postupam sa podacima pažljivo i u skladu sa zahtevima internih pravila i procedura o zaštiti podataka, poverljivim informacijama i poslovnim tajnama.
- Otkrivam podatke o ličnosti fizičkih lica (bilo da su u pitanju klijenti, zaposleni ili treća lica), poverljive informacije i poslovne tajne u suprotnosti sa propisima i internim pravilima (npr. bez pisane saglasnosti pojedinca).

PITANJA ZA POMOĆ

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

U takvim slučajevima odmah se obratite zaposlenom zaduženom za Compliance. NLB Grupa je uvela mere za zaštitu uzbunjivača prema kojima neće biti dozvoljen nijedan vid odmazde od strane vašeg pretpostavljenog ili drugih osoba zbog sastavljanja prijave u dobroj veri neće biti dozvoljena.

RAZBORITO I ETIČKO POSTUPANJE SA SREDSTVIMA I IMOVINOM

ZAŠTITA I RACIONALNO KORIŠĆENJE SREDSTAVA I RESURSA DRUŠTVA

Kako bi se obezbedio dugoročni uspeh NLB Grupe, moramo racionalno koristiti sredstva svake članice NLB Grupe, uključujući nekretnine, postrojenja i opremu, tehnološku opremu, intelektualnu svojinu, finansijska sredstva, žigove i odnose sa klijentima i poslovnih partnerima u NLB Grupi i reputaciju NLB Grupe.

Zaposleni moraju da razumno koriste kancelarijski materijal i ostala sredstva potrebna za rad i da generalno štite sredstva svih društava unutar članica NLB Grupe, da poštuju pravila o nadoknadi troškova poslovnih putovanja i ostalih poslovnih troškova, koja regulišu odgovarajuće prijavljivanje i dokumentovanje tih troškova. Zabranjeno je postupanje sa sredstvima NLB Grupe na neetički način.

Zaposleni ne mogu da koriste sredstva za rad ili druga sredstva za ličnu korist ili za korist nekog trećeg lica. Moramo da sprečimo neautorizovano korišćenje sredstava i imovine NLB Grupe kako za ličnu dobit, tako i za drugo lice, bez obzira da li se sredstva ili imovina koriste neovlašćeno, bilo namerno ili iz nemara.

ZAŠTITA INTELAKTUALNE SVOJINE

Zaštita intelektualne svojine je suštinski element uspešnog internog tržišta, jer ubrzava inovacije i kreativnost i unapređuje zapošljavanje i konkurenciju.

Zaposleni NLB Grupe moraju odmah da obezbede da prava intelektualne svojine budu regulisana ugovorom i zaštićena. Prava intelektualne svojine obuhvataju npr: patente, firme, sertifikate, modele, žigove, geografske oznake, autorska prava i slična prava. Predmet tog prava ne može se komercijalno iskorišćavati bez dozvole članice NLB Grupe koja ima pravo intelektualne svojine.

Zaposleni u NLB Grupi dužni su da poštuju autorska prava i prava intelektualne svojine trećih lica (autora, provajdera itd.). Tako vodimo računa da se autorsko delo i intelektualna svojina koriste samo u skladu sa namenom ili uz saglasnost vlasnika takvog dela zaštićenog autorskim pravima. Takođe, u svom radu koristimo samo one alate za koje je NLB DigIT dobio odgovarajuće licence.

SMERNICE

Primarni interes NLB Grupe je očuvanje poverenja klijenata, poslovnih partnera i društva u kom posluje. Poverenje može biti očuvano samo kroz poštovanje obećanja i obaveza i kroz vođenje poslovnih delatnosti sa integritetom, pravično i etično i u skladu sa dobrom poslovnom praksom.

Zaposleni su dužni da prihvate jasnu odgovornost za održavanje obećanja i ispunjenje rokova, zato što su svi u NLB Grupi svesni da su dosledni postupci i odluke od suštinskog značaja za očuvanje poverenja u NLB DigIT, NLB Grupi i finansijsku industriju generalno.

Zaposleni NLB Grupe su dužni da razborito postupaju sa sredstvima i sa drugom imovinom članica NLB Grupe, da poštuju interna pravila o nadoknadi troškova i da koriste sredstva za rad. Dobra smernica je postupanje sa imovinom NLB Grupe sa jednakom pažnjom i sa dužnom pažnjom sa kojom postupamo sa vlastitim novcem i imovinom.

Mi moramo da poštujemo odobreni budžet, smernice i ograničenja o upotrebi sredstava i poslovnih prostorija. Snažne interne kontrole u svim članicama NLB Grupe obezbeđuju, shodno tome, promišljeno i razborito postupanje sa imovinom NLB DigIT-a i svih ostalih članica NLB Grupe.

PRIMERI POŽELNOG PONAŠANJA

- Procenjujemo da li postupamo s dužnom pažnjom i profesionalnošću, jer u svakom slučaju moramo da se pridržavamo principa dužne pažnje.

- Razumno i ekonomično koristim sredstva za rad i drugu imovinu u vlasništvu poslodavca (npr. kancelarijski materijal se koristi samo za poslovne potrebe).
- Ne koristim poslovni računar i mobilni telefon u privatne svrhe na neprimeren način.
- Pažljivo raspoređujem vreme na odnose sa klijentima i ostalim zainteresovanim stranama NLB Grupe.
- Aktivno doprinosim zaštiti imovine NLB Grupe, uključujući fizičku imovinu, tehničku opremu, intelektualnu svojinu, finansijska sredstva, žigove i odnose sa klijentima i poslovnim partnerima NLB Grupe.
- Učestvujem u sprečavanju neprimerene upotrebe imovine NLB Grupe.
- Kada koristim tekst iz određenog članka ili drugih dokumenata uvek kada je to potrebno citiram izvore, i koristim samo foto materijal za koji su pribavljena relevantna autorska prava.

PRIMERI NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA

- Nemarna upotreba imovine NLB Grupe.
- Korišćenje sredstava za rad u svrhe za koje nije dato ovlašćenje.
- Prodaja i raspolaganje imovinom NLB Grupe bez odgovarajućeg ovlašćenja i u suprotnosti sa internim pravilima.
- Uništavanje, skrivanje, prikrivanje ili raspolaganje bilo kojom imovinom NLB Grupe na bilo koji drugi neprihvatljivi način.

PITANJA ZA POMOĆ

- Da li razumem pravila koja regulišu rukovanje imovinom koja se koristi tokom mog rada i imovinom NLB Grupe?
- Da ja odlučujem, da li bih želeo/la da moja sredstva neko drugi koristi u druge svrhe bez mog odobrenja?
- Da li zaista moram da koristim određeno sredstvo ili ga mogu koristiti na ekonomičniji način?
- Da li bih takvu imovinu koristio u svom domaćinstvu na isti način ukoliko bi bila moja?
- Koje bi bile posledice po NLB Grupu da svi zaposleni to urade?

PRAKTIČNI PRIMERI

- Zaposleni ima sporednu delatnost koja ne predstavlja sukob interesa. U svrhu sticanja pogodnosti, ovaj zaposleni upućuje lica da ga zovu na poslovni telefon zato što na taj način njihovi problemi mogu biti brzo rešeni.

Takav postupak zaposlenog nije ispravan. Sva upotreba sredstava za rad u poslovne svrhe znači da se koriste za izvršavanje radnih obaveza u okviru radnog odnosa u NLB Grupi. Upotreba sredstava za rad za profitabilnu sporednu delatnost ili za savetovanje trećih lica van redovnih radnih obaveza nije dozvoljeno.

- Kako da postupim ako mi pretpostavljeni traži da prilagodim podatke u finansijskim izveštajima, što bi bilo suprotno važećim propisima?

Odgovornost je svakog zaposlenog u NLB Grupi da postupa iskreno i konzistentno. Jasno upozorimo svog pretpostavljenog da je zahtev u suprotnosti sa propisima. Ako upozorenje nije dovoljno, slučaj se prijavljuje relevantnoj unutrašnjoj organizacionoj jedinici, preko uspostavljenih kanala. Anonimnost i zaštitat uzbunjivača je zagarantovana.

MI SMO DRUŠTVENO ODGOVORNI

POŠTOVANJE LJUDSKIH PRAVA

NLB Grupa strogo poštuje i štiti nacionalno i internacionalno priznata ljudska prava i osnovnih sloboda koja su u skladu sa najvišim internacionalnim standardima.

Posebnu pažnju posvećujemo poštovanju ljudskih prava i osnovnih sloboda u svim poslovnim aktivnostima. Mi smo organizacija koja nastoji da stekne dugoročno poverenje zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih organa i

privrednog društva u celini, i zato obavljamo delatnost u skladu sa preuzetim obavezama i datim obećanjima, na transparentan način.

U NLB Grupi cenimo naše zaposlene i želimo da budemo dobar poslodavac. Za naše zaposlene stvaramo odgovarajuće i bezbedno radno okruženje, u kome se štiti i poštuje dostojanstvo i integritet zaposlenih na radnom mestu. Podstičemo lični i profesionalni rast i razvoj naših zaposlenih i nastojimo da stvorimo radno okruženje koje poštuje raznovrsnosti (lične, seksualne, verske, rasne, nacionalne, etničke, kulturne, društvene, geografske, porodične, fizičke, starosne i bilo koje druge individualne karakteristike ili uverenja zaposlenih).

Fer odnos prema klijentima je zasnovan na zajedničkim vrednostima i osnovnim principima u svim ponuđenim proizvodima i uslugama. NLB Grupa posluje samo sa klijentima kojima može da veruje, koji se pridržavaju važećih propisa i standarda u oblasti ljudskih prava i da se trude da posluju u skladu sa principima poslovne etike.

Mi u NLB Grupi težimo poštovanju ljudskih prava u celom lancu nabavke, zbog čega se dobavljači i njihovi podizvođači pažljivo biraju i traži se od njih da poštuju ljudska prava.

Mi posebnu pažnju posvećujemo oceni poštovanja ljudskih prava prilikom utvrđivanja kriterijuma u našoj investicionoj politici, i sa dužnom pažnjom uzimamo u obzir direktne i indirektne efekte zapažanja o ljudskim pravima u državama gde smo prisutni, zahtevajući od svih zaposlenih da se strogo pridržavaju ovih principa.

BRIGA ZA DRUŠTVENO OKRUŽENJE

Mi u NLB Grupi smo svesni uloge koja prevazilazi okvir finansijskog sektora. U odnosima sa zaposlenima, klijentima i društvom u celini i sa interesnim stranama mi poštujemo društveno i ekološki odgovornu politiku, koja izražava posvećenost NLB Grupe i poštovanje društvenih i ekoloških vrednosti stavljajući u prvi plan pojedince, lokalnu zajednicu i društvo u celini u svim državama gde NLB Grupa posluje.

NLB DigIT posebnu pažnju posvećuje znanju i doživotnom 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 nasleđa.

NLB Grupa tako pokazuje da je svesna svoje šire društvene uloge i povezuje povezuje domaću i međunarodnu javnost i pravne finansijske institucije i preduzeća koja su svjesna svoje društvene uloge.

NLB Grupa ostaje politički neutralna i ne podržava nijednu političku organizaciju ili aktivnosti kroz donacije ili subvencije, čak i ako to dozvoljavaju lokalni zakonski propisi. Poštujemo prava zaposlenih koji, kao građani, žele da privatno učestvuju u javnom životu, dok imaju dužnost da pažljivo štite reputaciju i kredibilitet NLB Grupe.

PROMOVISANJE ODRŽIVIH EKONOSKIH AKTIVNOSTI I FINANSIRANJA

NLB Grupa podržava i promoviše tranziciju ka održivoj ekonomiji 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 koji doprinose zaštiti životne sredine i društvenog blagostanja. Mi promovišemo održive privredne aktivnosti u cilju poboljšanja kvaliteta života i stvaranja bolje budućnosti celog regiona i podržavamo naše klijente u njihovim planovima i aktivnostima u oblasti zaštite klime.

EKOLOŠKA ODGOVORNOST I SVEST

Naša obaveza je da unapredimo kvalitet života u regionu u kome živimo. Odgovornost prema životnoj sredini podrazumeva zaštitu životne sredine u kojoj živimo na dva načina:

- Promenom našeg poslovnog modela i razvojem naših proizvoda i rešenja koja imaju pozitivan uticaj na životnu sredinu, korišćenjem digitalizacije i tehnološkog razvoja, što nam omogućava da našim klijentima ponudimo potpuno digitalizovane pakete i finansiramo projekte 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 i delujemo 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 drugih sredstava. Koliko je to moguće, odgovorno i aktivno učestvujemo i u projektima koji jačaju našu zajedničku odgovornost prema životnoj sredini.

KOMUNIKACIJA U NLB GRUPI

Komunikacija sa javnošću je profesionalna i u skladu sa politikama NLB Grupe. Zaposleni NLB Grupe imaju dužnost da poštuju interna pravila o javnim nastupanjima i javnom izražavanju mišljenja koje može da utiče na NLB Grupu. Izvan NLB Grupe mi ne diskutujemo o pitanjima za koja nismo ovlašćeni. Zaposleni NLB Grupe ne daju nikakve komentare o ili u vezi sa NLB Grupom medijima, investitorima, finansijskim ili industrijskim analitičarima, spoljnim savetnicima, u on-line čet sobama, društvenim mrežama ili drugim javnim formama bez izričite dozvole.

NLB Grupa sistematski i aktivno obavlja aktivnosti korporativne komunikacije, istovremeno izgrađujući odnose sa javnošću. Tokom komunikacije mi uvek svoje vrednosti stavljamo na prvo mesto, i tako jačamo reputaciju NLB Grupe. Mi dajemo primer otvorene, učtive i odgovorne komunikacije sa zaposlenima, klijentima, vlasnicima i finansijskom javnošću.

SARADNJA SA NADLEŽNIM ORGANIMA

NLB Grupa se zalaže za punu saradnju sa regulatornim i drugim nadležnim organima odgovornim za nadzor i proveru usklađenosti poslovanja NLB Grupe u državama u kojima posluje. Na taj način mi obezbeđujemo transparentne i tačne informacije koje koriste nadzorni organi, finansijski sektor, interesne strane, klijenti i javnost generalno u državama u kojima NLB Grupa posluje.

Zaposleni koji učestvuju u izradi finansijskih i drugih propisanih izveštaja moraju uvek da obezbede potpuna, objektivna, tačna, blagovremena i razumljiva obelodanjivanja u izveštajima i dokumentima koje NLB Grupa dostavlja ili podnosi regulatornim i drugim nadležnim organima i u ostalim javnim saopštenjima.

SMERNICE

Mi moramo da poštujemo i da težimo dugoročnom poverenju zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih i drugih nadležnih organa, eksternih revizora, investitora i privrednog društva u celini. Poslovanje NLB Grupe mora biti sveobuhvatno, u skladu datim obećanjima, transparentno i pozitivno.

Svako od nas može da doprinese ostvarenju ovih ciljeva u svakodnevnom postupcima i radu.

PRIMERI POŽELNOG PONAŠANJA

- Obraćam pažnju na poštovanje ljudskih prava u svakodnevnom radu i u odnosu prema drugim zaposlenima, kupcima i poslovnim partnerima.
- U potencijalno planiranom preuzimanju funkcije u političkim strankama ili organima lokalnih ili nacionalnih vlasti, svestan sam da je NLB Grupa neutralna, pa postupam odgovorno i, ako je potrebno, konsultujem se sa mojim pretpostavljenim ili zaposlenim zaduženim za Compliance o poslovima vezanim za potencijalnu nespojivost funkcija.
- Ako je moguće pri odabiru službenih putovanja koristi se princip održive mobilnosti.
- Učestvujem u humanitarnim akcijama i podstičem zaposlene i kolege da rade isto.
- Recikliram, ponovo koristim ambalažu i koristim ekološki prihvatljive materijale.
- Doprinosim sprečavanju zagađenja sredine, radnih prostorija i okoline naših poslovnih zgrada.
- Upoznat sam i pridržavam se internih pravila o sredini 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

- Pojavljivljujem se u javnosti ili javno izražavam mišljenja o NLB Grupi bez prethodnog informisanja i dobijanja dozvole od organizacione jedinice odgovorne za korporativne komunikacije.
- Nepoštujem ljudska prava u odnosima sa bilo kojim licem sa kojim sarađujem.

PITANJA ZA POMOĆ

- Da li doprinosim povećanju pozitivnih uticaja NLB DigIT-a na životnu sredinu i ljude?
- Da li sam svestan potencijalnog uticaja nedozvoljenih aktivnosti naših klijenata (dečiji rad za obavljanje aktivnosti, učestvovanje u neetičkim aktivnostima i slično) na našu poslovnu aktivnost i reputaciju NLB Grupe?
- Da li poštujem interna pravila o socijalnoj i ekološkoj odgovornosti?
- Da li pohađam dovoljno obuka i da li razumem pravila koja regulišu našu društvenu odgovornost?

PRAKTIČNI PRIMERI

- Na sportskim igrama otvorenim za sve zaposlene u NLB Grupi učestvovao sam u oslikavanju lokalne osnovne škole. Redovno učestvujem u akcijama dobrovoljnog davanja krvi, a kroz pomoć renoviranju unutrašnjosti škole postupao sam na društveno odgovoran način.
- U poslednjem godišnjem izveštaju pročitao sam koliko su papira i električne energije uštedeli ekonomičniji postupci. Budući da puno vremena provodimo na poslu, takođe je važno da smo mi u NLB Grupi ekološki osvešćeni i da doprinosimo očuvanju naše planete. Efikasno korišćenje svih prirodnih resursa je primer društvene odgovornost

VREDNOSTI NLB GRUPE

Svaki cilj počinje sa jasno postavljenim putem. Nakon sagledavanja procesa, naših prednosti i mogućnosti za unapređenje, a sa ciljem poboljšanja organizacione klime u NLB Grupi, tražili smo vrednosti i ponašanja kroz koje možemo da živimo svoju misiju i ostvarimo svoju viziju. Raznovrsna grupa zaposlenih, uz snažnu podršku menadžmenta, definisala je tri glavne vrednosti i pet ključnih ponašanja potrebnih za primenu svake od tri vrednosti. Vrednosti NLB Grupe se postižu i živi se po njima uzimajući u obzir fundamentalna načela, zapisana u ovom dokumentu.

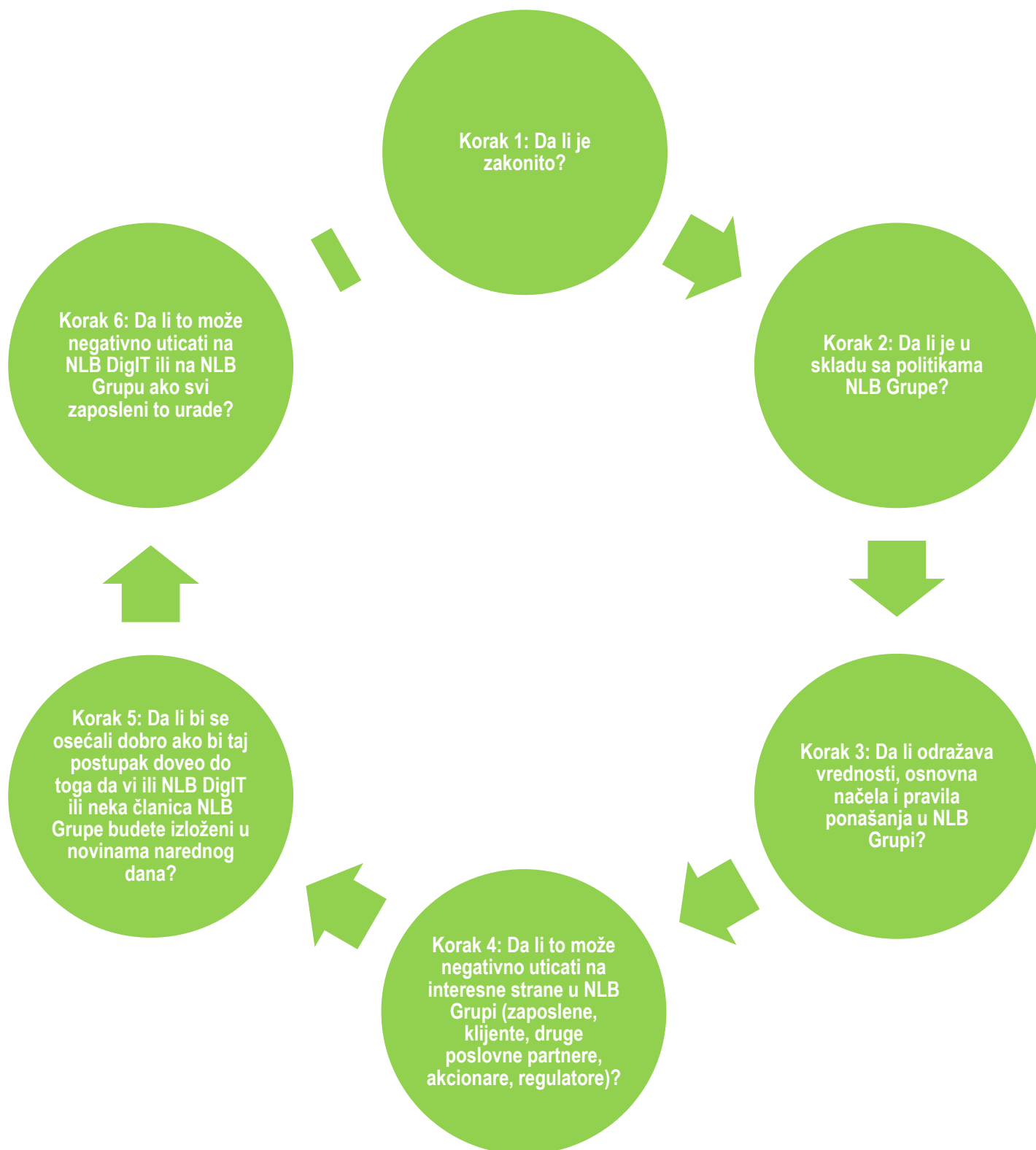
VREDNOST

KLJUČNO PONAŠANJE

<i>Razvijamo se</i>	• Steknite i podelite znanje • Uporno težite stalnim poboljšanjima • Ponudite podršku učenju i poboljšanju • Sarađujte kako bi postigli zajednički cilj
<i>Promovišemo preduzetništvo</i>	• Govorite iskreno i slušajte aktivno • Vidite sve kroz prizmu digitalizacije • Uvek napravite korak napred • Unapredite naše sporazime i obećanja • Predložite inovativna i pojednostavljena poboljšanja
<i>Mi unapredjujemo život</i>	• Težite ka osnaživanju i preuzmite odgovornost • Odgovornost • Mi smo branioci održivih praksi i koristimo ih • Pokazujemo interesovanje i razumevanje jedni prema drugima • Svako od nas vodi ka promeni • Vodimo računa o ličnom uticaju na životnu sredinu • Promovišemo promenu

DONOŠENJE PRAVIH ODLUKA

Naš uspeh zavisi od naše mogućnosti da donesemo prave odluke – one koje su u skladu sa našim osnovnim principima i vrednostima. Kada se suočimo sa pitanjem kako pravilno da postupimo, mi pratimo sledeće korake u cilju donošenja pravih odluka i konsultujemo se sa ostalima, ako je to potrebno, radi donošenja ispravne odluke. Kada razmatramo ovo, pratimo sledeće korake:



Korak 1: Da li je zakonito? ↓	DA → Korak 2. NE → Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi. ? → Obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.
Korak 2: Da li je u skladu sa politikama NLB Grupe? ↓	DA → Korak 3. NE → Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi. ? → Proverite interna dokumenta; razgovarajte sa nadređenim za smernice ili se obratite lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.
Korak 3: Da li odražava vrednosti, osnovna načela i pravila ponašanja u NLB Grupi? ↓	DA → Korak 4. NE → Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi. ? → Proverite interne akte u vezi sa etičkim ponašanjem; razgovarajte sa nadređenim za smernice ili se obratite lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.
Korak 4: Da li to može negativno uticati na interesne strane u NLB Grupi (zaposlene, klijente, druge poslovne partnere, akcionare, regulatore)? ↓	DA → Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi. NE → Korak 5. ? → Razgovarajte sa nadređenim za smernice; obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.
Korak 5: Da li bi se osećali dobro ako bi taj postupak doveo do toga da vi ili NLB DigIT ili neka članica NLB Grupe budete izloženi u novinama narednog dana? ↓	DA → Korak 6. NE → Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi. ? → Razgovarajte sa nadređenim za smernice; obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.

Korak 6: Da li to može negativno uticati na NLB DigIT ili na NLB Grupu ako svi zaposleni to urade?

DA → Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi.

NE → Čini se da možete doneti odluku o tom postupku.

? → Razgovarajte sa nadređenim za smernice; obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.

KODEKS I LOKALNI I MEĐUNARODNI ZAKONI I PROPISI

NLB Grupa realizuje svoju razvojnu strategiju i ažurira svoje kodekse koji regulišu standarde ponašanja u NLB Grupi u skladu sa položajem i održavajući korak sa razvojem. Dakle, ovaj Kodeks zamenjuje sve ranije primenjive kodekse. Članice NLB Grupe će blagovremeno uskladiti sve interne akte, pravila i procedure kako bi ih uskladile ovom Kodeksu.

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

Ovaj Kodeks definiše standarde ponašanja i postupanja zaposlenih u NLB Grupi kao i očekivanja od poslovnih partnera i drugih interesnih strana. U slučaju neslaganja između odredaba ovog Kodeksa i zahteva nacionalnog zakonodavstva, NLB grupa će shodno uskladiti Kodeks sa lokalnim zakonskim propisima, a istovremeno će na odgovarajući način poštovati pravila navedena u ovom Kodeksu, poštujući najstrože kriterijume od značaja za predmetni slučaj.

Kodeks ne reguliše sva pitanja sa kojima možemo da se suočimo u svakodnevnom poslovanju u NLB Grupi. Od suštinskog je značaja slediti svrhu, duh i tekst ovog Kodeksa. Naš cilj mora da bude da uradimo ono što je „ispravno“, a ne samo ono šta je dozvoljeno. Detaljnije smernice za zaposlene NLB Grupe su propisane u smernicama i drugim internim aktima te konkretne članice NLB Grupe, uz poštovanje duha i svrhe ovog Kodeksa i zahteva lokalnih propisa kao i specifičnosti kulturnog i društvenog okruženja u kom posluje.

NLB Grupa posluje u sektorima koji su visoko regulisani zbog urgentnog obezbeđivanja finansijske stabilnosti i sprečavanja sistemskih rizika. NLB Grupa je svesna da je usklađenost poslovanja osnova njene poslovne delatnosti.

Od svih zaposlenih se očekuje da poznaju međunarodne standarde, važeće zakone, pravila i propise u svim oblastima, kao i profesionalne standarde sa kojima moraju da se upoznaju tokom svog rada.

Nelojalne poslovne prakse i slični neprihvatljivi postupci imaju negativan uticaj na poverenje naših klijenata i narušavaju reputaciju NLB Grupe i mogu da nas izlože regulatornim merama, novčanim kaznama ili drugim negativnim posledicama. Dakle, svi zaposleni u NLB Grupi su lično odgovorni i obavezni su da deluju u skladu sa važećim propisima, internim pravilima i procedurama, i uputstvima i da slede duh, namenu i pravila navedena u njima.

PRINCIPI PONAŠANJA U ODNOSIMA SA DOBAVLJAČIMA

Dobavljači NLB-a su ključni partneri u pružanju kvalitetnih usluga i proizvoda. Kodeksom se utvrđuju osnovni principi, vrednosti i pravila željenog ponašanja u poslovanju, koje dobavljači NLB Grupe moraju razumeti i poštovati kako bi se osiguralo etičko, odgovorno i usaglašeno poslovanje. Dobavljači moraju da obezbede da ova pravila poštuju njihovi predstavnici, zaposleni, podizvođači i njihovi dobavljači sa kojima sarađuju u pružanju roba i usluga NLB Grupi. Očekujemo od svih da postupaju u skladu sa standardima koji su najmanje ekvivalentni onima predviđenim u ovom Kodeksu.

Od dobavljača se takođe očekuje da posmatraju i postupaju u skladu sa:

- Vodećim principima Ujedinjenih nacija (UN) o biznisu i ljudskim pravima,
- Deklaracija Međunarodne organizacije rada (ILO) o osnovnim principima i pravima na radu,
- Smernicama Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD) za multinacionalna preduzeća, koja uključuju radnike u lancu vrijednosti.

OČEKIVANI PRINCIPI I PRAVILA PONAŠANJA ZA DOBAVLJAČE NLB GRUPE

ETIČKO I PROFESIONALNO PONAŠANJE

Oni svoje poslovanje obavljaju profesionalno i u skladu sa najvišim etičkim standardima, što uključuje poštenje, integritet i preuzimanje odgovornosti za svoje postupke.

Oni postupaju u skladu sa zakonskim propisima i pravilima struke, etičkim principima i dobrim poslovnim običajima. Oni aktivno sprječavaju i eliminišu rizike od nedoličnog ponašanja i neetičkog ponašanja. Poštuju autorska prava i intelektualnu svojinu trećih lica (autora, izvođača i sl.) i koriste ih u skladu sa njihovom namjenom ili saglasnošću vlasnika, i koriste samo odgovarajuće licencirane alate u svom radu. Poželjno je da dobavljači imaju svoj etički kodeks

DOBAVLJAČI POŠTUJU LJUDSKA PRAVA

Poštovanje ljudskih prava i osnovnih sloboda svih pojedinaca, obezbjeđivanje jednakih mogućnosti za sve zaposlene na pravedan i transparentan način, bez obzira na pol, starost, rasu, boju kože, nacionalnost, etničku pripadnost, seksualnu orijentaciju, veru ili druge lične osobine, kao i promovisanje pozitivnog i bezbednog radnog okruženja.

Oni zabranjuju bilo koji oblik diskriminacije, uznemiravanja ili eksploatacije; neželjeni ili prisilni rad; moderno ropstvo; trgovina ljudima; nejednak ili nepravedan tretman zaposlenih; i bilo koji oblik nasilja, uznemiravanja, maltretiranja ili viktimizacije pojedinaca na radnom mjestu.

Oni ne zapošljavaju osobe mlađe od 15 godina (ili 14, ako to zahtevaju zakoni zemlje u kojoj se posao obavlja) i u potpunosti se pridržavaju važećih nacionalnih zakona i rade u skladu sa standardima Deklaracije ILO.

Oni nastoje da isplaćuju minimalnu platu koja omogućava pristojan životni standard i obezbeđuju prihvatljive uslove života prilikom obezbeđivanja smeštaja za zaposlene (u skladu sa međunarodnim standardima).

Oni poštuju prava manjina i autohtonih zajednica, uključujući prava na zemlju, šume i vodne resurse.

Oni osiguravaju da zaposleni imaju najmanje minimalne standardne uslove rada.

U svrhu zaštite životne sredine, dobavljači moraju da:

- Usklade poslovanje sa propisima o zaštiti životne sredine i nastoje da kontinuirano smanjuju negativne uticaje na životnu sredinu.
- Promovišu održive prakse i koriste ekološki prihvatljive materijale najbolje što mogu.
- Usklade poslovanje sa važećim zakonima i međunarodnim standardima u oblasti zaštite životne sredine.
- Imaju procedure za bezbedno i održivo upravljanje otpadom, emisijama u vazduh, potrošnjom energije i vode i njihovim smanjenjem.

ZAŠTITA POVERLJIVIH INFORMACIJA I PODATAKA

Dobavljači moraju rukovati poverljivim informacijama i podacima u skladu sa važećim propisima i najvišim međunarodnim standardima dužne pažnje u upravljanju informacijama i podacima. Oni moraju da štite poverljive informacije i podatke NLB Grupe i da ih koriste isključivo u svrhu za koju su pribavljeni. Oni takođe moraju zaštititi poverljive podatke i informacije, uključujući lične podatke, i preduzeti sve neophodne mere kako bi sprečili njihovu zloupotrebu, krađu, prevaru ili neovlašćeni pristup ili otkrivanje.

Zabranjeno je otkrivanje poverljivih informacija i podataka trećim licima bez izričite pisane saglasnosti NLB Grupe.

IZBEGAVANJE SUKOBIA INTERESA

Dobavljači moraju identifikovati, otkriti i izbegavati situacije koje bi mogle dovesti do sukoba interesa. U slučaju potencijalnog ili stvarnog sukoba interesa, dobavljači moraju odmah obavestiti NLB Grupu.

KORUPCIJA I PREVENCIJA PODMIĆIVANJA

Sve poslovne aktivnosti moraju se sprovoditi pošteno i transparentno.

Dobavljači moraju da se pridržavaju važećeg antikorupcijskog zakonodavstva, odbaciti bilo koji oblik podmićivanja, iznude i drugih oblika korupcije koji imaju za cilj da utiču na poslovne odluke druge strane.

Očekujemo od dobavljača da imaju odgovarajuće mere za sprečavanje takvih praksi.

ZDRAVLJE I BEZBEDNOST NA RADU

Dobavljači obezbeđuju radna mjesta i okruženje koje je bezbedno, prijateljsko i zdravo. Oni promovišu uzajamno poštovanje i zdrav način života među zaposlenima i pružaju usluge koje ispunjavaju zahteve važećih standarda kvaliteta, zdravlja i bezbednosti.

Oni proaktivno upravljaju rizicima zdravlja i bezbednosti na radu kako bi osigurali okruženje bez incidenata koje sprečava povrede i bolesti na radu.

Zahtevi za zdravlje i bezbednost na radu, kao što je definisano u ovom poglavlju Kodeksa, sastavni su deo ugovornih obaveza dobavljača. Nepoštovanje ovih uslova smatra se kršenjem ugovora i može dovesti do raskida poslovnog odnosa.

Moraju se poštovati svi važeći nacionalni i međunarodni poreski propisi.

Dobavljači će, najbolje što mogu:

- identifikovati, otkriti i prijaviti svaku sumnju na pranje novca ili finansiranje terorizma,
- razviti procedure i mere za poštovanje sankcija i embarga koji sprečavaju osobe ili organizacije da posluju sa određenim zemljama, grupama licima, kompanijama, organizacijama i pojedincima, uključujući i one povezane sa terorističkim aktivnostima, krijumčarenjem droge, razvojem nuklearnog oružja i slično. (<https://www.transparency.org/en/our-priorities/extractive-industries>; <https://www.transparency.org/en/cpi/2021/index/nzl>).

DONOŠENJE ISPRAVNIH ODLUKA

- Da bi doneli ispravne odluke, dobavljači moraju da slede ove korake:
- Da li je to legalno?
- Da li je u skladu sa politikom NLB Grupe?
- Da li odražava osnovne principe, vrednosti i pravila ponašanja u NLB Grupe?
- Može li negativno uticati na zainteresovane strane NLB Grupe?
- Da li bi se osećali dobro ako bi ova akcija bila javno izložena?
- Da li bi to moglo negativno uticati na vašu kompaniju ili NLB Grupu ako bi svi to uradili?

SARADNJA I KOMUNIKACIJA

Dobavljači moraju održavati otvorenu i iskrenu komunikaciju sa NLB i sarađivati u svim neophodnim inspekcijama i revizijama. U slučaju pitanja ili nedoumica u vezi sa ovim Kodeksom, mogu se obratiti imenovanoj kontakt osobi u NLB. NLB dobavljači su dužni da NLB dostave sve tražene informacije u vezi sa ekološkim, socijalnim i upravljačkim faktorima, ili da objasne zašto određene informacije ne mogu biti dostavljene.

PRAĆENJE I NADZOR USKLAĐENOSTI

NLB Grupa zadržava pravo da redovno prati i proverava usklađenost dobavljača sa ovim Kodeksom. Ovo može uključivati:

Samoprocene dobavljača,
Interne ili eksterne revizije,
posete lokacijama dobavljača,

zahteve za dodatnu dokumentaciju ili pojašnjenja.

U slučaju utvrđene neusklađenosti, NLB će zahtevati od dobavljača da pripremi i sprovede plan korektivnih mera u razumnom roku.

Ukoliko dobavljač ne otkloni neusklađenosti ili u slučaju ozbiljnih povreda, NLB zadržava pravo da prekine saradnju i sprovede druge pravne lekove.

Dobavljači se obavezuju da aktivno sarađuju u svim postupcima praćenja i da pruže tačne, potpune i pravovremene informacije. Dobavljači su dužni da odmah prijave bilo kakvo kršenje ovog Kodeksa.

PRIJAVLJIVANJE PREKRŠAJA

Dobavljači i njihovi zaposleni su dužni da obaveste NLB Grupu o eventualnim kršenjima ovog Kodeksa ili drugim neetičkim ponašanjima; NLB Grupa će sve prijave obrađivati sa najvišim nivoom poverljivosti i bez odmazde protiv uzbunjivača.

U slučaju sumnje na nedolično ponašanje u okviru NLB Grupe, dobavljači imaju na raspolaganju sledeće (uključujući i anonimne) kanale za prijavljivanje:

elektronski putem veb aplikacije Whistler

e-mail adresa (compliance@nlb.me):

Telefonski kontakt (020 402 288).

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Kodeks stupa na danom objavljivanja na oglasnoj tabli NLB DigIT-a.

Danom stupanja na snagu ovog Kodeksa ponašanja NLB DigIT v3.0. prestaju da važe sve prethodne verzije ovog kodeksa.

Mina Popović 493196
Digitally signed by Mina Popović
493196
Date: 2026.10.16 00:20:29 +02'00'

Mina Popović, Direktor

Nebojša Varoščić 462631
Digitally signed by
Nebojša Varoščić 462631
Date: 2026.10.08 21:13:18
+02'00'

Nebojša Varoščić, Direktor