

KODEKS PONAŠANJA NLB GRUPE v2

DIREKTORI

Broj: 651/2023
Beograd, 24.08.2023

KODEKS PONAŠANJA NLB GRUPE v2

I. UVOD I CILJEVI

Misija NLB Grupe

Zaposleni NLB Grupe su posvećeni kulturi odgovornosti za klijente, realizaciji planiranih poslovnih rezultata i brizi za okolinu i zdravom životnom stilu. Postupamo u skladu sa zakonima i pravilima profesije, etičkim principima i dobrom poslovnom praksom, kao i vrednostima NLB Grupe.

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, uzajamnih 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 svakodnevne postupke i pomaže da razumemo šta se očekuje od svakog zaposlenog i od drugih interesnih strana u NLB Grupi. 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 širokom krugu različitih nacionalnih i kulturnih sredina iz kojih zaposleni u privrednim društvima članica NLB Grupe potiču. U duhu kulturnih razlika u državama gde NLB Grupa posluje, mi težimo ostvarenju 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.

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 na način da bude praktičan da bi nam pomogao u svakodnevnom radu. Posebno poglavlje je posvećeno rukovodiocima na svim organizacionim nivoima, koji imaju posebnu odgovornost u transferu kodeks sprovede u praktičnu upotrebu u okviru NLB Grupe.

II. OBIM UPOTREBE I OSOBE OBAVEZANE KODEKSOM

Zaposleni

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 ostvarenja trenutnih vrednosti NLB DigIT-a.

Kao zaposleni NLB Grupe, mi smo odgovorni za reputaciju svake članice NLB Grupe i moramo biti upoznati sa ovim Kodeksom i da se prilagođavamo njemu u svakodnevnoj praksi. Kodeks je strukturiran na način da bude praktična pomoć 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 treba takođe da podstiče kolege i poslovne partnere da urade to isto.

Rukovodstvo

Ovaj Kodeks se u potpunosti primenjuje na članove organa upravljanja NLB Grupe. U tom smislu, njih obuhvata i pojam zaposleni u okviru NLB Grupe.

Menadžeri na različitim nivoima u NLB Grupi, uključujući članove organa upravljanja (članove izvršnog odbora, nadzorne odbore, 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 se fundamentalna načela i pravila ponašanja sprovode i da se poštuju;
- Pobrinite se za to da su vrednosti NLB DigIT-a ostvarene u svetlu seta 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;
- Vi ste odgovorni za brzo reagovanje 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 propisanim pravilima ili ovim Kodeksom.

Odnosi sa poslovnim partnerima

NLB Grupa se pridržava osnovnih načela i pravila poželjnog ponašanja u svom poslovanju sa poslovnim partnerima i drugim interesnim stranama. Dakle, NLB Grupa očekuje da svi poslovni partneri i ostale interesne strane primenjuju standarde koji su najmanje jednaki onim standardima navedenim u ovom Kodeksu, uključujući i njihov stav prema zaposlenima. NLB Grupa se zalaže za poštovanje svih relevantnih interesa uključenih strana na transparentan način i u skladu sa ugovorima.

III. OSNOVNA NAČELA I PRAVILA POŽELJNOG PONAŠANJA

Etika je skup moralnih principa. Ona predstavlja norme i vrednosti svakog etičkog pojedinca, definisane poštenjem, ispravnošću i dobrim namerama prema drugim ljudima. Osnovna etička pitanja su: šta je dobro, šta je potrebno da uradim, kakva osoba treba da budem i kako da se ne ponašam.

Zaposleni u NLB Grupi se pridržavaju osnovnih načela i pravila poželjnog ponašanja i svesni su šta se smatra neprihvatljivo ponašanje. Osnovna načela vode nas do očekivanih standarda ponašanja.

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

Načelo ponašanja

**Ponašaj se etički -
odgovorno**

Pravila ponašanja

- Delovanje na odgovoran način i u skladu sa ovlašćenjima
- Poštovanje pravila Kodeksa

Poštovanje naših kolega i održavanje prijatnog radnog okruženja	<ul style="list-style-type: none"> • Iskrenost i poštovanje među kolegama • Nulta tolerancija diskriminacije • Prijatno i bezbedno radno okruženje • Vođenje računa o zaštiti podataka o ličnosti zaposlenih
Poštovanje naših klijenata	<ul style="list-style-type: none"> • Poštovanje interesa klijenata • Voditi računa o zaštiti poverljivosti podataka klijenata • Profesionalan pristup • Pravična procedura rešavanja prigovora klijenata
Izbegavati sukoba interesa	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Sprečavanje neprihvatljivih praksi	<ul style="list-style-type: none"> • Odbacivanje mita i korupcije • Sprečavanje i prijava svakog štetnog ponašanja
Naše poslovanje je u skladu sa zakonom i pridržavamo se pravila	<ul style="list-style-type: none"> • Naše poslovanje je zakonito • Sprečavamo pranje para i finansiranje terorizma • Mi štitimo poverljive i strogo poverljive informacije • Mi ne zloupotrebljavamo insajderske informacije • Zalažemo se za lojalnu konkurenciju
Razborito i etičko postupanje sa sredstvima i imovinom članica Grupe	<ul style="list-style-type: none"> • Zaštita i racionalno korišćenje sredstava i resursa društva • Zaštita intelektualne svojine
Mi smo društveno odgovorni	<ul style="list-style-type: none"> • Poštovanje ljudskih prava • Briga za društveno okruženje • Ekološka svest • Komunikacija u NLB Grupi • Saradnja sa nadležnim organima

1. PONAŠAJ SE ETIČKI - ODGOVORNO

1.1. Delovanje na odgovoran način i u skladu sa ovlašćenjima

Svaka osoba u NLB Grupi se zalaže za održavanje najviših standarda moralnog integriteta, profesionalnog i etičkog ponašanja, koje 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 kao i ključ za njenu reputaciju i dugoročno uspešno poslovanje je etički, vredan i odgovoran rad u skladu sa Kodeksom. Poverenje je osnova svake 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 poštuje načela etičnosti, pravednosti i stručnosti;
- deluje na odgovoran, pozitivan i konstruktivan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama;
- sprečava i otklanja rizike od štetnog ponašanja;
- radi u skladu sa zakonom, propisima i dobrim praksama.

1.2. Poštovanje pravila Kodeksa

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

Kršenje standarda i pravila ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom može da dovede do ozbiljne povrede radnih obaveza svakog zaposlenog i da dovede do potencijalnog nametanja mera za otklanjanje posledica nepropisnog ponašanja. Ozbiljna kršenja standarda mogu da dovedu do drugih odgovarajućih sankcija i drugih mera (uključujući i mere Zakona o radu), koje mogu dovesti do otkaza svake dalje saradnje između zaposlenog u NLB Grupi i neke 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 rad, postupke 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, i bankarske i finansijske aktivnosti kao takve.

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 u bilo kojoj članici NLB Grupe, kao 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, postavlja primer, i tako podstiče otvorene, fer i poštene odnose među zaposlenima, bez osvetoljubivosti i da odmah reaguje kada kada uoči 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.

2. POŠTOVANJE NAŠIH KOLEGA I ODRŽAVANJE PRIJATNOG RADNOG OKRUŽENJA

2.1. 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, stimulatívno i zdravo radno okruženje mi izgrađujemo dugoročnu i solidnu korporativnu kulturu koja je važan kamen u mozaiku našeg uspeha.

NLB Grupa teži ostvarenju dobrih međusobnih odnosa zasnovanih na saradnji, uzajamnom poštovanju, ljubaznosti i pomoći. Svaki zaposleni poštuje dostojanstvo i lični integritet kolega, motiviše ih, pomaže im da steknu nove veštine i znanja i takođe doprinosi njihovom ličnom razvoju i razvoju njihove karijere. Svaki zaposleni u NLB Grupi je dužan da se upozna sa ovim Kodeksom i da ga poštuje u našem radu.

NLB Grupa dakle podstiče izražavanje mišljenja među zaposlenima i otvorenu komunikaciju. Otvorena komunikacija i saradnja su osnova našeg rada. Pre nego što govorimo, mi prvo slušamo. Naša reč je naša obaveza. Jasno kažemo šta možemo, a šta ne možemo da uradimo. Cenimo i aktivno tražimo povratne informacije. Informacije delimo otvoreno i blagovremeno. Dajemo konstruktívnu kritiku na pošten i iskren način. Delimo znanje za dobro NLB Grupe i učimo jedni od drugih. U komunikaciji smo direktni i nedvosmisleni. Ne plašimo se teških pitanja i ne prebacujemo svoje zadatke na druge. 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.

2.2. Nulta tolerancija diskriminacije

NLB Grupa se zalaže za fer tretman svih kandidata u postupku selekcije. Mi prosuđujemo na osnovu objektivnog znanja, iskustva i sposobnosti. Mi 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.

Svako može da radi u NLB Grupi bez straha od neke od tih praksi. Mi poštujuemo ljudska prava svakog pojedinca i promovišemo pozitivno radno okruženje koje doprinosi našem uspehu.

2.3. Prijatno i bezbedno radno okruženje

Mi u NLB Grupi vodimo računa o razvoju zaposlenih zato što verujemo u sposobnosti, odanost, integritet i predanost naših zaposlenih. Briga za razvoj zaposlenih vodi do odgovarajućeg i uspešnog rada i razvoja privrednog društva.

Mi, dakle, vodimo računa o bezbednom i prijatnom radnom okruženju i vodimo računa da održavamo zdravo radno okruženje, odnose zasnovane na uzajamnom poštovanju, i podstičemo zaposlene da vode zdrav život. Zadovoljstvo zaposlenih je veoma važno za ostvarenje naših ciljeva.

2.4. 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 zaposlenih.

Svaki zaposleni je dužan da poštuje pravo na privatnost svojih kolega i dužan je da sa njihovim podacima o ličnosti postupa 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 biste tretirali nekog spoljnog klijenta. Mi možemo biti uspešni samo ako saradujemo!

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 učtivog i poštenog ponašanja.

Kao zaposleni NLB Grupe, mi smo dužni da doprinesemo otvorenoj i transparentnoj uzajamnoj komunikaciji. Rukovodeće osoblje je dužno da izda instrukcije i da definiše zadatke ljubazno, jasno i razumljivo. Oni su dužni da stvore pozitivnu klimu, da postaknu saradnike na inovativno razmišljanje i da postave dobar primer.

Naša je obaveza da shvatimo potrebe naših internih klijenata i da poštujemo 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 saradujemo. Mi svi moramo težiti tome da interni klijenti unutar NLB Grupe imaju korist na optimalan način i da zajedno doprinosimo efikasnosti i optimalnom korisničkom iskustvu. Zajedno smo još bolji!

Kao zaposleni NLB Grupe mi se moramo uzdržati od svakog vida seksualnog, verbalnog ili bilo kog drugog uznemiravanja i zlostavljanja saradnika. To uznemiravanje i zlostavljanje se ne toleriše u NLB Grupi i zabranjeno je. Uznemiravanje je svako nepoželjno ponašanje koje se odnosi na neku ličnu okolnost sa efektom ili namerom koja negativno utiče na dostojanstvo lica ili stvaranje zastrašujućeg, neprijateljskog, ponižavajućeg, nasilnog ili uvredljivog okruženja. Dakle, vi sami ste dužni da obezbedite da vaše ponašanje ne stavlja druge u neprijatan položaj i da ne narušava njihovo zdravlje i bezbednost.

Upoznajte i poštujujte interna pravila i procedure o zdravlju na radu. Vi ste dužni da odmah prijavite nadležnim internim organizacionim jedinicama svako nezdravo radno okruženje ili incidente kao i svako fizičko nasilje ili pretnje po imovinu društva.

Zaposleni u NLB Grupi ne mogu da koriste za sopstvenu korist ili da prosleđuju nekom trećem licu 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 stavljene na raspolaganje zaposlenima. Svi podaci koji očigledno mogu da nanesu materijalnu štetu ako budu dostavljeni neovlašćenim licima se takođe smatraju poslovnom tajnom.

3. POŠTOVANJE NAŠIH KLIJENATA

3.1. Poštovanje interesa klijenata

Naši klijenti, i interni i eksterni, su u centru naše pažnje. 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. Saradujemo u sprovođenju strategije NLB Grupe i aktivno smo posvećeni ispunjavanju strateških ciljeva u duhu kredibiliteta i pravičnosti. Skrećemo pažnju na izazove i ohrabrujemo jedni druge dok se ciljevi ne ispune, jer smo svesni da kompanije NLB Grupe mogu biti uspešne samo kombinovanjem zajedničke snaga, znanja i iskustva. Svesni smo da smo jači i najbolji kada radimo zajedno.

Mi smo obavezni da shvatimo potrebe naših klijenata i da uzmemo u obzir njihove interese. Na osnovu našeg iskustva i stručnosti, mi se zalažemo za pružanje naprednih, inovativnih i modernih proizvoda i usluga koji odgovaraju klijentovim potrebama i zahtevima. Naša je želja da doprinesemo ispunjenju planova naših klijenata, a naš je zadatak da ih savetujemo, da ih informišemo i da podignemo njihovu svest o tipu i nivou rizika koji se odnose na njihove želje i zahteve.

Pronalazimo rešenja i rešavamo probleme stvarajući pogodnosti i dodatnu vrednost za naše klijente. Razumemo da svaki problem može imati više rešenja u datom trenutku, zbog čega nudimo inovativna rešenja. Time postizemo obostranu korist. Ulažemo u veštine naših zaposlenih i kvalitet radnog okruženja, što doprinosi uspehu cele NLB Grupe. Pratimo 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 moderan način života.

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

3.2. Voditi računa o poverljivosti podataka

Jedno od osnovnih pravila je poštovanje zaštite pribavljenih poverljivih podataka korisnika, kako klijenata, poslovnih partnera i trećih lica i da ih štitimo i sprečavamo njihovu potencijalnu zloupotrebu i/ili obelodanjivanje neovlašćenom licu. 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. Banke koje su članice NLB Grupe imaju dodatnu dužnost da zaštite poverljive bankarske informacije.

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 u skladu sa važećim normama 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 Grupi.

3.3. Profesionalan odnos

Naš odnos prema klijentima je profesionalan, a pokazujemo ga kroz lični izgled, urednost poslovnih prostorija i najviše etičke i profesionalne standarde u dnevnom poslovanju i u komunikaciji sa klijentima u prodaji i marketingu naših proizvoda i usluga.

3.4. Pravična procedura rešavanja prigovora klijenata

Mi klijente tretiramo na pravičan način. Zaposleni NLB Grupe odmah prijavljuju prigovore klijenata odgovornim licima, 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 u našem poslovanju sa klijentima 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 Banke, kao i oni drugih interesnih strana (vlasnika, javnosti uopšte) na prvom mestu. Prilikom ostvarenja ovih načela svako od nas takođe traži mogućnosti za poboljšanje korisničkog iskustva sa svojim internim klijentima, npr. ostalim zaposlenima NLB Grupe sa kojima saraduje - više o tom pitanju u poglavlju 2 Poštovanje kolega i održavanje prijatnog radnog okruženja.

Zajednički cilj svih zaposlenih je obezbeđivanje optimalne pogodnosti za klijente u odnosu na proizvode i usluge koje nudi NLB Grupa. Mi moramo da ponudimo 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.

Jedno od osnovnih pravila je poštovanje obaveze zaštite dobijenih poverljivih podataka i sprečavanje njihove potencijalne zloupotrebe. Dužnost je svakog zaposlenog da poznaje pravila o poverljivosti podataka klijenata, drugih poverljivih informacija (uključujući i bankarske poverljive informacije) i poslovnih tajni i da ih primenjuje u

svom radu. Zaposleni u bankama koje su članice NLB Grupe su pre svega obavezni da štite klijentove lične podatke i poverljive bankarske podatke koji se odnose na klijente; postoji nulta tolerancija za sve događaje koji mogu da dovedu do curenja ili prosljednjanja neovlašćenim licima.

Poštovanje klijenata znači da se oni tretiraju jednako. Ovo znači da kao zaposleni NLB Grupe, mi moramo da poštujemo cenovnu politiku i ovlašćenja za odlučivanje u svakoj situaciji kada se određuju uslovi za zaključenje poslovnih odnosa. Ni u kom slučaju zaposleni ne smeju da odobravaju ili da pokušavaju da odobre izuzetno niske cene za bankarske proizvode ili usluge licima koja nemaju pravo na te cene u skladu sa važećim internim pravilima. Sve reklamacije klijenata se odmah prijavljuju nadređenom licu, i važno je da se one reše što je brže moguće i na dobrobit svih uključenih lica, u skladu sa važećim propisima.

Reklamacije naših klijenata i poslovnih partnera se rešavaju na profesionalan, etički, fer, brz i efikasan način. Pri tom, 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.

4. IZBEGAVANJE SUKOPA INTERESA

Zaposleni NLB Grupe shvataju i prihvataju odgovornost za donošenje pravih odluka vođeni našim interesima. Mi smo dužni da identifikuju, prate i isključuju 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 umanjí vrednost akcija i da izloži NLB Grupu pravnim rizicima i/ili reputacionim rizicima.

Zaposleni NLB Grupe naročito nastoje da izbegnu svaki takav sukob interesa i poštuju 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 usmeri svoju pažnju na otkrivanje, sprečavanje i otklanjanje sukoba interesa. U okviru obavljanja zadataka i donošenja odluka, oni uvek moraju da slede interese NLB Grupe, a ne svoje privatne interese.

Smernice

Kao zaposleni NLB Grupe mi moramo u svakom trenutku voditi računa kako bismo obezbedili da naš rad izvan članice NLB Grupe 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 obično nastaje kada naši privatni interesi mogu da prevladaju nad interesima klijenata, dobavljača, drugih poslovnih partnera NLB Grupe (njenih članica). 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: ukoliko zaposleni NLB Grupe ima lični, finansijski ili poslovni odnos sa klijentom ili poslovnim partnerom, koji može da utiče na proces odlučivanja o transakciji, ili drugu poslovnu odluku. Sve transakcije koje se odnose 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 može da 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 mogu da budu 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.) u okviru NLB Grupe.

5. SPREČAVANJE NEPRIHVATLJIVIH PRAKSI

5.1. 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 tisto ponašanje očekujemo i zahtevamo od svojih klijenata, poslovnih partnera i trećih lica.

Neprihvatljivi postupci se kategorički odbacuju i aktivno se sprečavaju u našem poslovanju. Zaposleni NLB Grupe dakle pažljivo grade partnerstva sa interesnim stranama NLB Grupe i dužni su da sprečavaju nastanak navedenih pojava.

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.

5.2. Sprečavanje i prijava 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, kupcaca 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. Prevencija ostalih štetnih ponašanja je odgovornost svakog zaposlenog.

Ako primete bilo kakvo štetno ponašanje, zaposleni NLB Grupi, oni su dužni da odmah prijave svoje zabrinutosti i zapažanja.

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“.

Dužnost je svakog zaposlenog koji je bio informisan o štetnom ponašanju nekog kolege, klijenta ili bilo kog trećeg lica da odmah prijavi takvo ponašanje svom direktnom nadređenom (osim ako postoji sumnja da je taj direktno nadređeni učesnik u takvom štetnom ponašanju ili ukoliko informisanje njih može da utiče negativno na napredak istrage o takvom ponašanju usled propisanih zakonskih rokova za implementaciju procedure u oblasti zakonske regulative), koji će dalje proslediti slučaj zaposlenom zaduženom za Compliance. Taj zaposleni podnosi prijavu preko jednog od dostupnih komunikacionih puteva uspostavljenih u cilju podnošenja prijave sumnjivog štetnog ponašanja (ta prijava može takođe da bude anonimna). Ako zaposleni nije ubeđen da potencijalni postupak ima prirodu nepropisnog ponašanja, nezakonitog ili neetičkog postupka, on može da se konsultuje sa svojim nadređenim ili direktno sa zaposlenim zaduženim za Compliance.

U ovim slučajevima, NLB Grupa ne toleriše i ne dozvoljava odmazdu protiv zaposlenih koji u dobroj veri prijave sumnju na štetno ponašanje, čak i ako se ispostavi da prijavljeni postupak nije nepravedan ili nezakonit, ali je prijavljen u dobroj veri. Mi garantujemo zaštitu identiteta lica koje u dobroj veri prijavi nepropisno ponašanje, kao i onih na koje se ta prijava nepropisnog ponašanja odnosi.

Smernice

Ako vam neko ponudi neku korist da bi uticao na vaše 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 licima. 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 ili drugih osoba, 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.

NLB Grupa podstiče prijavljivanja u dobroj veri, odnosno prijave koje se zasnivaju na dostupnim informacijama i zapažanjima na osnovu kojih opravdano sumnjate ili ste upoznati sa bilo kojim štetnim ponašanjem.

Prilikom rešavanja ili istraživanja pojedinačnih prijava, podaci iz prijave su strogo zaštićeni, i ovo obezbeđuje zaštitu uzbunjivača tokom celokupnog postupka otkrivanja i potencijalnog sankcionisanja nepropisnog ponašanja.

Za prijavu neregularnostikoristite uspostavljene komunikacione puteve za prijavu kršenja koji garantuju vašu anonimnost, ili kontaktirajte zaposlenog zaduženog za Complianceu vašem društvu, članici NLB Grupe.

6. NAŠE PONAŠANJE JE ZAKONITO I PRIDRŽAVAMO SE PRAVILA

6.1. Naše poslovanje je zakonito

Zaposleni NLB Grupe su dužni da poštuju zakonske propise i druga pravila koja propisuju zahteve za naše svakodnevno poslovanje. Mi izbegavamo radnje koje mogu da predstavljaju navodno ili stvarno kršenje propisanih pravila. Zaposleni NLB Grupe dakle 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.

Sprečiti pranje novca i finansiranje terorizma

NLB Grupa sprovodi procedure za otkrivanje i sprečavanje pranja novca, procedure „upoznaj svog klijenta“ i procedure za otkrivanje i sprečavanje finansijskog i drugog kriminala – NLB Grupa ima nultu toleranciju prema napred navedenom.

U slučaju zloupotrebe koja je posledica pranja novca i finansiranja terorizma, pored gubitka reputacije, individualne članice cele NLB Grupe mogu postati predmet i finansijskih i regulatornih sankcija. Dakle, zaposleni NLB Grupe su dužni da redovno prate interne politike, pravila i procedure za otkrivanje sumnje na pranje novca i finansiranje terorizma. Mi smo takođe razvili procedure i mere za poštovanje sanckija 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. NLB Grupa ima nultu toleranciju prema napred navedenom.

Za uspešno sprečavanje i otkrivanje sumnjivih transakcija, svaki zaposleni NLB Grupe 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.

6.2. Mi štitimo poverljive i strogo poverljive informacije i podatke

Mi, u NLB Grupi garantujemo najviše standarde pažnje u upravljanju poverljivim podacima i ostalim informacijama vezanim za individualne članice NLB Grupe, zaposlene, cele NLB Grupe, klijente i poslovne partnere. Ovo je jedini način da se obezbedi diskrecija poslovnih odnosa sa poslovnim partnerima i klijentima kao i odnosa sa zaposlenima na osnovu dugoročnog poverenja.

Zaposleni NLB DigIT-a, kao i zaposleni u bankama koje su članice NLB Grupe, su dakle dužni da zaštite poverljive bankarske podatke, strogo poverljive informacije i poslovne tajne.; postoji nulta tolerancija svih

dogadaja koji mogu da dovedu do curenja ili prosledjivanja informacija, podataka ili poslovnih tajni neovlašćenim licima.

Zaposleni NLB Grupe 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. Svaki zaposleni je odgovoran i vodi računa o zaštiti svake poverljive informacije, podatka ili poslovne tajne sa kojima se upozna tokom svog rada. Te informacije se mogu koristiti samo interno, u poslovne svrhe zaposlenog, i ne mogu se obelodanjivati trećim licima, osim ako to nije dozvoljeno propisima ili internim pravilima.

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

6.3. 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 koje se odnose na NLB DigIT ili druge izdavaoce i koristi takve informacije samo u svrhe u koje su obelodanjene.

Određene poverljive informacije se smatraju insajderskim informacijama u smislu propisa o zabrani zloupotrebe tržišta. Zaposleni NLB Grupe 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. Kroz interne akte NLB Grupe uspostavljene su mere koje sprečavaju sukobe interesa, koje utvrđuju informacione barijere, obezbeđuju blagovremeno i transparentno obelodanjivanje insajderske informacije o NLB DigIT-u, uspostavljanju kontrole nad implementacijom lične transakcije, 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 saradujemo 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 definisana u NLB Grupi.

6.4. Zalažemo se za lojalnu konkurenciju

NLB Grupa se zalaže za fer poslovanje na tržištima gde posluje, što uključuje izbegavanje nelojalne prodaje i poslovnih praksi, restriktivnih ugovora ili nelojalne konkurencije, i zloupotrebe od potencijalnog dominantnog položaja na tržištu. NLB Grupa je svesna rizika koji se odnose na zaštitu konkurencije, i zbog toga posluje u skladu sa našim obavezama. Naša je odgovornost da budemo u toku i da delujemo u skladu sa propisima o zabrani sprečavanja ograničenja konkurencije i tržišnih praksi i da shvatimo kako rizik od nelojalne konkurencije utiče na naše radne obaveze.

Smernice

Svi naši postupci i svaka odluka 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. Dakle, mi u NLB Grupi treba da svaki dan budemo svesni da pranje novca i finansiranje terorizma predstavlja ozbiljno krivično delo koje se goni po službenoj dužnosti. Stoga, zaposleni u službi za rad sa klijentima (front office) moraju da obezbede svakodnevno poštovanje pravila i procedura koje se odnose na pranje novca i finansiranje terorizma.

Mi moramo u ranoj fazi da odredimo svoje razmatranje potencijalne (takođe buduće ili moguće) neusaglašenosti. Ovo je jedini način da sprečimo kršenje obaveza. 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 ste da to odmah prijavite zaposlenom zaduženom za Compliance korišćenjem kanala za prijavu namenjenih za tu svrhu, u skladu sa internim dokumentima.

Informacije su ključne za očuvanje naše konkurentske 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 morate da se pridržavate svih internih pravila i procedura i da postupate tako da ove informacije i podaci budu pravilno zaštićeni.

7. RAZBORITO I ETIČKO POSTUPANJE SA SREDSTVIMA I IMOVINOM

7.1. Zaštita i racionalno korišćenje sredstava i resursa društva

U cilju dugoročnog uspeha, NLB Grupa primenjuje dužnost racionalnog korišćenja sredstava svake članice NLB Grupe, uključujući nekretnine, postrojenja i opremu, tehnološku opremu, intelektualnu svojinu, finansijska sredstva, žigove u NLB Grupi i odnose sa klijentima i poslovnih partnerima u NLB Grupi i reputaciju NLB Grupe.

Zaposleni su dužni da razumno koriste kancelarijski materijal i ostala sredstva potrebna za rad i da generalno štite sredstva svih društava unutar NLB Grupe.

Zaposleni su dužni 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.. Zaposleni NLB Grupe su dužni da spreče svako neautorizovano korišćenje sredstava i imovine članica NLB Grupe za ličnu dobit ili dobit drugih lica, bez obzira da li se sredstva ili imovina koriste neovlašćeno , bilo namerno ili iz nemara.

7.2. Zaštita intelektualne svojine

Zaštita intelektualne svojine je suštinski element uspešnog internogtržišta, jer je važna ne samo za ubrzanje inovacija i kreativnosti već i za razvoj zapošljavanja i unapređenje konkurencije. 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.). U tom smislu vodimo računa da se autorsko delo i intelektualna svojina koriste samo u skladu sa namenom ili uz saglasnost autora 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 poslujemo. Poverenje može biti očuvano samo kroz poštovanje obećanja i obaveza i kroz vođenje poslovnih delatnosti sa integritetom, pravično i etično i u skladu sa poslovnom praksom.

Svaki zaposleni je dužan da prihvati 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, NLB Grupi i finansijsku industriju generalno.

Svaki zaposleni NLB Grupe je dužan da razborito postupi sa sredstvima i sa drugom imovinom članica NLB Grupe, da poštuje interna pravila o nadoknadi troškova i da koristi sredstva za rad. Dobra smernica je postupanje sa imovinom NLB Grupe sa jednakom pažnjom i odgovornošću (sa dužnom pažnjom) sa kojom postupamo sa vlastitim novcem i imovinom.

Mi moramo da poštujemo odboreni budžet, smernice i ograničenja o upotrebi sredstava i poslovnih prostorija. Snažne interne kontrole u svim članicama NLB Grupe moraju da obezbede, shodno tome, promišljeno i razborito postupanje sa imovinom NLB d.d. i svih ostalih članica NLB Grupe.

8. MI SMO DRUŠTVENO ODGOVORNI

8.1. Poštovanje ljudskih prava

NLB Grupa strogo poštuje i štiti nacionalno i internacionalno prepoznataljudskia prava i osnovne sloboda koja su u skladu sa najvišim međunarodnim standardima.

U skladu sa misijom NLB Grupe, posebna pažnja se poklanja poštovanju ljudskih prava i osnovnih sloboda.

Mi smo organizacija koja nastoji da stekne dugoročno poverenje zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih organa, i privrednog društva u celini, i zato poslujemo u skladu sa sa preuzetim obavezama i datim obećanjima, 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. Nastojimo da stvorimo radno okruženje koje poštuje lične, seksualne, verske, rasne, nacionalne, etničke, kulturne, društvene, geografske, porodične, fizičke, starosne i bilo koje druge individualne karakteristike ili uverenja zaposlenih.

Verujemo da fer odnos prema klijentima mora biti zasnovan na zajedničkim vrednostima i osnovnim principima, uključujući poštovanje ljudskih prava u svim ponuđenim bankarskim proizvodima i uslugama. NLB Grupa posluje samo sa klijentima kojima može da veruje, te stoga očekuje od svojih klijenata da se pridržavaju važećih propisa i standarda u oblasti ljudskih prava i da se trude da posluju u skladu sa principima poslovne etike i sa odgovarajućim nivoom iskrenosti u komunikaciji.

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 pravila u državama gde smo prisutni, zahtevajući od svih zaposlenih da urade to isto.

8.2. Briga za društveno okruženje

Mi u NLB Grupi smo svesni uloge koja prevazilazi okvir finansijskog sektora u kojem poslujemo. U odnosima sa zaposlenima, klijentima i društvom u celini i sa interesnim stranama mi poštujemo društveno i ekološki odgovornu politiku, koja reguliše pitanje integracije NLB Grupe u društvo i okruženje. Mi dakle pokazujemo da se zalažemo i da poštujemo društvene i ekološke vrednosti, stavljajući u prvi plan pojedinca, 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.

Sa ciljem ispunjenja obaveze pridržavanja sopstvenih načela i korporativnih načela, NLB Grupa pokazuje da je svesna svoje šire društvene uloge i tako se pridružuje krugu domaće i međunarodne javnosti i pravnih finansijskih institucija i kompanija koja su svesna 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. NLB Grupa takođe poštuje aktivnosti zaposlenih koji, kao građani, žele da privatno učestvuju u javnom životu, dok imaju dužnost da pažljivo štite reputaciju i kredibilitet NLB Grupe.

8.3. Promovisanje održivih ekonomskih 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 u cilju obezbeđivanja ekološkog i društvenog blagostanja čemu oni takođe doprinose. Mi u NLB Grupi promovisemo održive privredne aktivnosti u cilju poboljšanja kvaliteta života i obezbeđivanja bolje budućnosti celog regiona i podržavamo naše klijente u njihovim planovima i aktivnostima u oblasti zaštite klime.

8.4. 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.

8.5. 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 u drugim javnim forumima 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.

8.6. Saradnja sa nadležnim organima

NLB Grupa se zalaže za punu saradnju sa regulatornim organima 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 poštujuemo 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 sa vrednostima i datim obećanjima, transparentno i pozitivno.

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

IV. VREDNOSTI NLB GRUPE

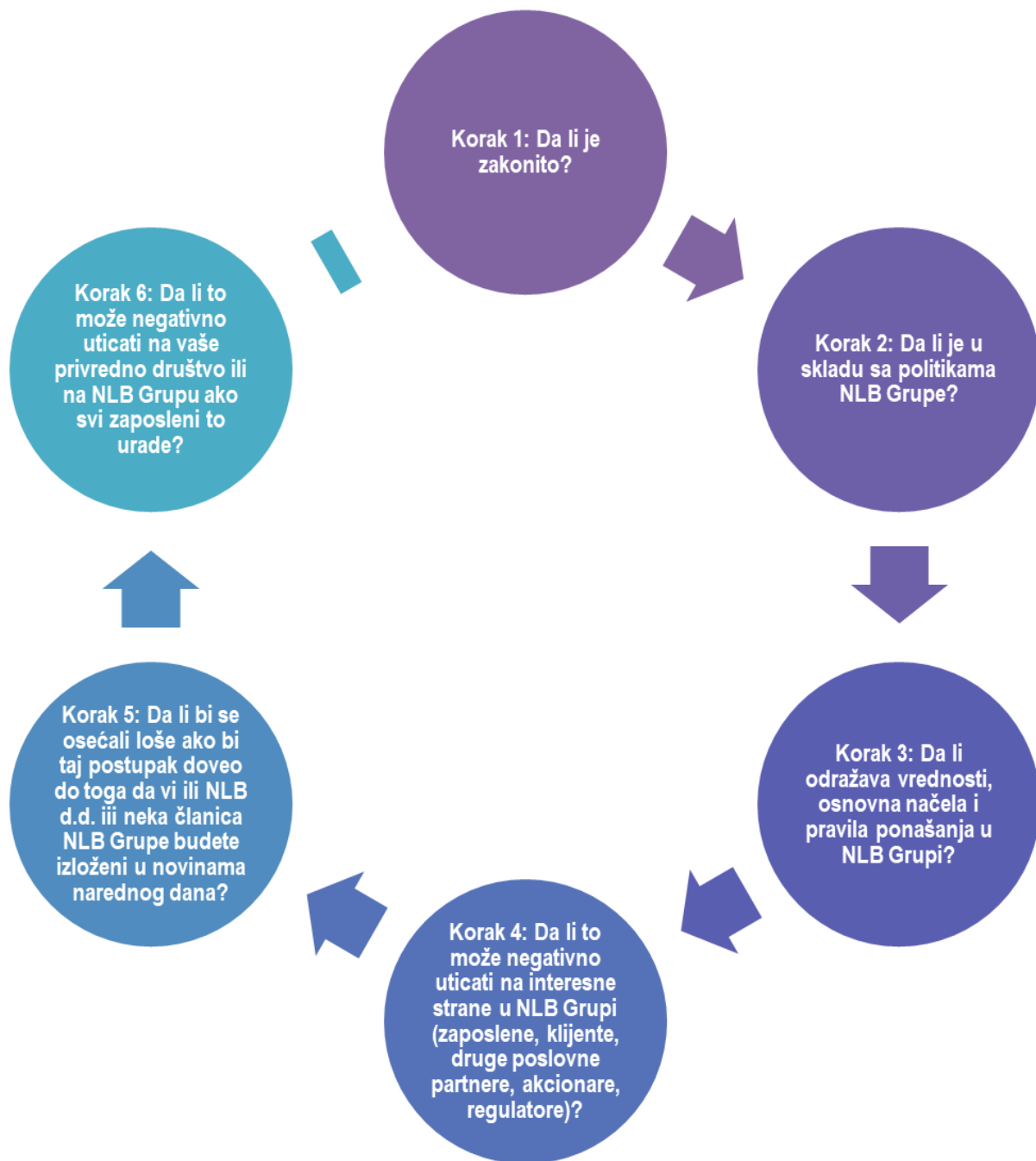
Svaki cilj počinje sa jasno postavljenim putem. Nakon sagledavanja procesa, naših prednosti i mogućnosti za unapređenje, a sa ciljem poboljšanja organizacione klime u NLB Grupi, tražili smo vrednosti i ponašanja kroz koje možemo da živimo svoju misiju i ostvarimo svoju viziju. Raznovrsna grupa zaposlenih, uz snažnu podršku menadžmenta, pronašla je 3 glavne vrednosti i 5 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
Mi razvijamo	<ul style="list-style-type: none"> • Steknite i podelite znanje • Uporno težite stalnim poboljšanjima • Ponudite podršku učenju i poboljšanju • Sarađujte kako bi postigli zajednički cilj • Govorite iskreno i slušajte aktivno
Promovišemo preduzetništvo	<ul style="list-style-type: none"> • Vidite sve kroz prizmu digitalizacije • Uvek napravite korak napred • Unapredite naše sporazime i obećanja • Predložite inovativna i pojednostavljena poboljšanja • Težite ka osnaživanju i preuzmite odgovornost
Mi unapređujemo život	<ul style="list-style-type: none"> • 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

V. DONOŠENJE PRAVIH ODLUKA

Naš uspeh zavisi od naše mogućnosti da donesemo prave odluke – one koje su u skladu sa osnovnim načelima 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 razmatrate ovo, pratite sledeće korake:



<p>Korak 1: Da li je zakonito?</p> <p>↓</p>	<p>DA → idite na korak 2.</p> <p>NE → Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi.</p> <p>? → kontaktirajte lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.</p>
---	--

<p>Korak 2: Da li je u skladu sa politikama NLB Grupe?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA→ idite na korak 3.</p> <p>NE→ Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi.</p> <p>? → Proverite interna dokumenta; razgovarajte sa nadređenim za smernice ili se obratite lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.</p>
<p>Korak 3: Da li odražava osnovna načela, vrednosti, i pravila ponašanja u NLB Grupi?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA→ idi na korak 4.</p> <p>NE→ Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi.</p> <p>? → 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.</p>
<p>Korak 4: Da li to može negativno uticati na interesne strane u NLB Grupi (zaposlene, klijente, druge poslovne partnere, akcionare, regulatore)?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA→ Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi.</p> <p>NE→ idite na korak 5.</p> <p>? → Razgovarajte sa nadređenim; za smernice obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.</p>
<p>Korak 5: Da li bi se osećali loše ako bi taj postupak doveo do toga da vi ili NLB d.d. ili neka članica NLB Grupe budete izloženi u novinama narednog dana?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA→ idite na korak 6</p> <p>NE→ Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi.</p> <p>? → Razgovarajte sa nadređenim; za smernice obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.</p>
<p>Korak 6: Da li to može negativno uticati na vaše privredno društvo ili na NLB Grupu ako svi zaposleni to urade?</p>	<p>DA→ Postupak može imati ozbiljne posledice. Nemojte to uraditi.</p> <p>NE→ Čini se da možete doneti odluku o tom postupku.</p> <p>? → Razgovarajte sa nadređenim; za smernice obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje saveta o ovom Kodeksu.</p>

VI. 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 koji regulišu etičko ponašanje i korporativnu usklađenost na nivou NLB DigIT-a i NLB Grupe. Članice NLB Grupe će blagovremeno uskladiti sve interne akte, pravila i procedure kako bi ih uskladile ovom Kodeksu.

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, 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.