

# KODEKS PONAŠANJA NLB GRUPE

---

<b>SADRŽAJ</b>	<b>STRANA</b>
I. UVOD I CILJEVI .....	3
II. UPOTREBA KODEKSA PONAŠANJA I NJEGOVI PRIMAOCI .....	4
III. NAŠE VREDNOSTI .....	4
IV. OSNOVNA NAČELA I PRAVILA POŽELJNOG PONAŠANJA .....	6
1. ETIČNOST .....	7
1.1. Delovanje na odgovoran način i u skladu sa ovlašćenjima .....	7
1.2. Poštovanje pravila Kodeksa .....	7
2. POŠTOVANJE KOLEGA I ODRŽAVANJE PRIJATNOG RADNOG OKRUŽENJA .....	8
2.1. Iskrenost i poštovanje među kolegama .....	8
2.2. Nulta tolerancija diskriminacije .....	8
2.3. Prijatno i bezbedno radno okruženje .....	8
2.4. Obezbeđivanje zaštite podataka o ličnosti zaposlenih .....	8
3. POŠTOVANJE NAŠIH KLIJENATA .....	9
3.1. Poštovanje interesa klijenata .....	9
3.2. Dužna pažnja radi zaštite poverljivosti podataka naših klijenata .....	9
3.3. Profesionalan odnos .....	10
3.4. Pravična procedura rešavanja prigovora klijenata .....	10
4. IZBEGAVANJE SUKOBIA INTERESA .....	10
5. SPREČAVANJE NEPRIHVATLJIVIH PRAKSI .....	11
5.1. Odbacivanje mita i korupcije .....	11
5.2. Sprečavanje štetnog ponašanja .....	11
6. POŠTOVANJE ZAKONSKIH I DRUGIH VAŽEĆIH PROPISA .....	12
6.1. Naše poslovanje je zakonito .....	12
6.2. Mi se borimo protiv finansijskog kriminala .....	13
6.3. Mi štitimo poverljive i strogo poverljive informacije i podatke .....	13
6.4. Mi ne zloupotrebljavamo insajderske informacije .....	13
6.5. Zalažemo se za lojalnu konkurenciju .....	14
7. RAZBORITO I ETIČKO POSTUPANJE SA SREDSTVIMA I IMOVINOM .....	14
7.1. Zaštita i racionalno korišćenje sredstava i resursa društva .....	14
7.2. Zaštita intelektualne svojine .....	14
8. MI SMO DRUŠTVENO ODGOVORNI .....	15
8.1. Poštovanje ljudskih prava .....	15
8.2. Briga za društveno okruženje .....	15
8.3. Ekološka svest .....	15
8.4. Komunikacija u NLB Grupi .....	16
8.5. Saradnja sa nadležnim organima .....	16
V. DONOŠENJE PRAVIH ODLUKA .....	17
VI. KODEKS I LOKALNI I MEĐUNARODNI ZAKONI I PROPISI .....	19

## DIREKTORI

Broj: 327/2022  
Beograd, 16.12.2022. godine

# KODEKS PONAŠANJA NLB GRUPE

## I. UVOD I CILJEVI

### Misija NLB Grupe

Posvećeni smo kulturi odgovornosti, postupamo u skladu sa zakonima i pravilima profesije, 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, uzajamnih koristi i rasta.

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

### Svrha Kodeksa ponašanja NLB Grupe

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

Kodeks rezimira vrednosti i predviđa osnovna načela ponašanja na kojima se zasnivaju poslovanje i delovanje NLB Grupe. Dakle, Kodeks pruža uputstva za naše svakodnevne postupke 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 posluje u raznolikim etničkim i kulturnim sredinama iz kojih zaposleni u privrednim društvima članicama 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 vrednosti i 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 praktičan da bi nam pomogao u svakodnevnom radu. Posebno poglavlje je posvećeno vođama na svim organizacionim nivoima, koji imaju posebnu odgovornost da kodeks sprovede u praksi u okviru NLB Grupe.

NLB Grupa realizuje svoju strategiju razvoja i ažurira kodeks koji reguliše standarde poželjnog ponašanja u NLB Grupi u skladu sa Smernicama i održavajući korak sa razvojem.

## **II. UPOTREBA KODEKSA PONAŠANJA I NJEGOVI PRIMAOCI**

### **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.

Kao zaposleni NLB Grupe, mi smo odgovorni za reputaciju svake članice NLB Grupe i mi moramo da se upoznamo sa ovim Kodeksom i da ga poštujemo u svakodnevnoj praksi. Kodeks je praktičan da bi nam 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. Svi mi smo dužni da poštujemo Kodeks i treba takođe da podstičemo ostale zaposlene i poslovne partnere da urade to isto.

### **Rukovodstvo**

Ovaj Kodeks se u potpunosti primenjuje na članove organa upravljanja NLB Grupe. U tom smislu, pojam zaposleni takođe obuhvata i menadžere 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 naše vrednosti i osnovna načela i pravila ponašanja sprovede i da se poštuju;
- 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. NAŠE VREDNOSTI**

### **Odgovornost**

NLB Grupa snosi odgovornost prema svojim klijentima, kolegama, akcionarima, vlasnicima, drugim poslovnim partnerima i društvenom i prirodnom okruženju. Razumevanje klijenata i briga za njihovo pozitivno korisničko iskustvo je naša glavna odgovornost. Ovo obuhvata razumevanje njihovih potreba i pratećih rizika po njih i po NLB Grupu. Mi pažljivo i odgovorno gradimo partnerstva sa svim licima sa kojima stupamo u poslovne odnose. Kao zaposleni mi imamo dužnost jedni prema drugima i prema svim interesnim stranama da postupamo profesionalno i sa posvećenošću i uzajamnim poštovanjem u radu. Zalažemo se za integritet, za hrabro istupanje pred izazove. Uz dužnu odgovornost, mi se brinemo o ugledu bankarske i šire finansijske aktivnosti, a takođe ispunjavamo i svoju odgovornost prema širem društvenom i prirodnom okruženju.

### **Iskrenost i kredibilitet**

Iskrenost je osnova svakog odgovornog delovanja, a naročito u bankarstvu. Zalažemo se za držanje datih obećanja i ispunjavanja ciljeva. Mi smo iskreni i sledimo najviše etičke standarde. Ispunjavamo svoja obećanja, ispunjavamo i prevazilazimo očekivanja naših klijenata, poslovnih partnera, akcionara, regulatornih i drugih nadležnih organa i društva u celini. Saradujemo u realizaciji strategije NLB Grupe, i aktivno se zalažemo za ostvarivanje strateških ciljeva u duhu kredibiliteta i iskrenosti. Skrećemo pažnju na izazove i podstičemo jedni druge dok ciljevi ne budu ispunjeni, jer smo svesni da društva NLB Grupe mogu biti uspešna samo kroz kombinovanje svojih snaga, znanja i iskustva. Mi smo svesni da smo jači i najbolji kada radimo zajedno.

### **Saradnja**

Otvorena komunikacija i saradnja su osnova našeg rada. Pre pričanja, mi prvo slušamo. Mi se vežemo za svoju reč. Mi jasno kažemo šta možemo, a šta ne možemo da uradimo. Cenimo i aktivno tražimo povratne informacije. Informacije delimo otvoreno i blagovremeno. Dajemo konstruktivne kritike na uctiv i iskren način. Delimo znanja za dobrobit NLB Grupe, i učimo jedni od drugih. U komunikaciji smo jasni i nedvosmisleni. Mi se ne plašimo teških pitanja i ne prebacujemo svoje zadatke na druge. Mi radimo sa svim interesnim stranama u dobroj veri i profesionalno.

### **Usmerenost na rešenja i inovacije**

Mi pronalazimo rešenja i rešavamo probleme kroz stvaranje pogodnosti i dodatne vrednosti za naše klijente. Jasno nam je da svaki problem u svakom trenutku ima više rešenja, tako da smo inovativni u potrazi za najboljim rešenjima. Na taj način ostvarujemo obostranu korist. Mi ulažemo u veštine naših zaposlenih i u kvalitet radnog okruženja, čime doprinosimo sveukupnom uspehu NLB Grupe. Pratimo savremene trendove i tražimo i prepoznajemo nove i bolje metode i pristupe u pružanju usluga i proizvoda klijentima. Inovacije se takođe podstiču na nivou procesa, organizacije i unutrašnjeg funkcionisanja uopšte, kao i na nivou integrisanih rešenja za klijente, a sve u cilju poboljšanja korisničkog iskustva (internog i eksternog) klijenata, kroz stvaranje dodatne vrednosti za naše proizvode i usluge i kroz unapređenje njihove pristupačnosti.

### **Efikasnost**

Jedan od naših osnovnih ciljeva je efikasnost u svakodnevnom radu. Svojim klijentima nudimo efikasna i inovativna rešenja i dodatnu vrednost, da im uštedimo vreme i energiju. Mi optimizujemo svoje procese, tako da timovi NLB Grupe mogu da rade efikasno. Ovo nam ostavlja više vremena da se posvetimo svojim klijentima. Mi aktivno smanjujemo složenost kako bismo omogućili jednostavno poslovanje, ostvarivanje savremenih tehnoloških rešenja i moderan način života.

#### IV. OSNOVNA NAČELA I PRAVILA POŽELJNOG PONAŠANJA

Mi u NLB Grupi želimo da živimo svoje Vrednosti i zbog toga moramo da delujemo u skladu sa određenim pravilima poželjnog ponašanja i moramo biti svesni toga kakvo ponašanje je neprihvatljivo. Vrednosti i 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	Vrednosti	Pravila ponašanja
<b>Etičnost</b>	<b>Odgovornost Iskrenost i kredibilitet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delovanje na odgovoran način i u skladu sa ovlašćenjima</li> <li>• Poštovanje pravila Kodeksa</li> </ul>
<b>Poštovanje kolega i održavanje prijatnog radnog okruženja</b>	<b>Saradnja Efikasnost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iskrenost i poštovanje među kolegama</li> <li>• Nulta tolerancija diskriminacije</li> <li>• Prijatno i bezbedno radno okruženje</li> <li>• Vođenje računa o zaštiti podataka o ličnosti zaposlenih</li> </ul>
<b>Poštovanje naših klijenata</b>	<b>Saradnja Usmerenost na rešenja i inovacije Efikasnost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poštovanje interesa klijenata</li> <li>• Dužna pažnja radi zaštite poverljivosti podataka klijenata</li> <li>• Profesionalan odnos</li> <li>• Pravična procedura rešavanja prigovora klijenata</li> </ul>
<b>Izbegavanje sukoba interesa</b>	<b>Odgovornost Iskrenost i kredibilitet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izbegavanje sukoba interesa</li> </ul>
<b>Sprečavanje neprihvatljivih praksi</b>	<b>Odgovornost Iskrenost i kredibilitet Efikasnost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odbacivanje mita i korupcije</li> <li>• Sprečavanje štetnog ponašanja</li> </ul>
<b>Poštovanje zakonskih i drugih važećih propisa</b>	<b>Odgovornost Iskrenost i kredibilitet Saradnja Usmerenost na rešenja i inovacije Efikasnost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naše poslovanje je zakonito</li> <li>• Mi se borimo protiv finansijskog kriminala</li> <li>• Mi štitimo poverljive i strogo poverljive informacije</li> <li>• Mi ne zloupotrebujemo insajderske informacije</li> <li>• Zalažemo se za lojalnu konkurenciju</li> </ul>
<b>Razborito i etičko postupanje sa sredstvima i imovinom članica Grupe</b>	<b>Odgovornost Iskrenost i kredibilitet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaštita i racionalno korišćenje sredstava i resursa društva</li> <li>• Zaštita intelektualne svojine</li> </ul>
<b>Mi smo društveno odgovorni</b>	<b>Odgovornost Iskrenost i kredibilitet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poštovanje ljudskih prava</li> <li>• Briga za društveno okruženje</li> <li>• Ekološka svest</li> <li>• Komunikacija u NLB Grupi</li> <li>• Saradnja sa nadležnim organima</li> </ul>

## 1. ETIČNOST

### 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. Samo etičko, pažljivo i odgovorno poslovanje, koje je u skladu sa ovim Kodeksom, je garancija za dugoročno jačanje poverenja u NLB Grupu. Poverenje je osnova bankarske delatnosti.

Bez obzira na mogućnost, svi zaposleni u NLB Grupi moraju da postupaju uz potpunu pravednost, poštenje i integritet u svemu što radimo.

Svaka osoba u NLB Grupi:

- mora u svakom trenutku poštovati načela etičnosti, pravednosti i stručnosti;
- mora da deluje na odgovoran, pozitivan i konstruktivan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama;
- mora da sprečava i da otklanja rizike od štetnog ponašanja;
- mora da 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 nametanja eventualnih mera za otklanjanje posledica nepropisnog ponašanja. Ozbiljna kršenja standarda mogu da dovedu do drugih odgovarajućih sankcija i drugih postupaka (uključujući i zakon o radu), što može dovesti do prestanka dalje saradnje između zaposlenog Grupe i neke članice NLB Grupe. Zato Kodeks 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, naročito, dužno je da postavi primer, tako da treba da podstičete otvorene, fer i poštene odnose između zaposlenih, bez straha od osвете i da odmah preduzmete mere kada uočite etičke probleme u 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 KOLEGA I ODRŽAVANJE PRIJATNOG RADNOG OKRUŽENJA

### 2.1. Iskrenost i poštovanje među kolegama

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. 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.

Svaki pojedinac u NLB Grupi može da radi bez straha od neke od tih praksi. Mi poštuemo ljudska prava svakog pojedinca i promovisemo 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 i 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 saradjujemo!

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 poštuemo 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 postavje dobar primer.

Naša je odgovornost da shvatimo potrebe naših internih klijenata i da poštuemo 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 treba da nastoji da pronađe mogućnosti za dobro korisničko iskustvo ostalih zaposlenih u NLB Grupi, sa kojima saradjujemo. Mi svi moramo težiti tome da interni klijenti unutar NLB Grupe imaju optimalne pogodnosti i da zajedno doprinosimo efikasnosti i optimalnom korisničkom iskustvu. Zajedno smo 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 podrazumeva svako nepoželjno ponašanje koje se odnosi na neku ličnu okolnost čiji je cilj narušavanje dostojanstva tog lica ili stvaranje zastrašujućeg, neprijateljskog, ponižavajućeg, nasilnog ili uvredljivog radnog 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 nekom zaposlenom. 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, uvek 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.

Mi smo dužni 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 njihovim 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.

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. Dužna pažnja radi zaštite poverljivosti podataka naših klijenata**

Jedno od osnovnih pravila je poštovanje zaštite pribavljenih poverljivih podataka korisnika, klijenata, poslovnih partnera i trećih lica; mi 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. Banke koje su članice NLB Grupe imaju dodatnu dužnost da zaštite 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 zakonima i propisima i za ispunjenje naših obaveza prema klijentima i poslovnim partnerima. Na ovaj način, 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. U ostvarenju ovih načela svako od nas takođe traži mogućnosti za poboljšanje korisničkog iskustva sa internim klijentima, ostalim zaposlenima NLB Grupe sa kojima on ili ona saraduje - više o tome 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 organizacionu jedinicu za kontrolu usklađenosti poslovanja i integritet.

Jedno od osnovnih pravila je poštovanje obaveze zaštite dobijenih poverljivih podataka i sprečavanje njihove potencijalne zloupotrebe. Svaki zaposleni je dužan da poznaje i da shodno primenjuje pravila o poverljivosti podataka klijenata i drugih poverljivih informacija (uključujući i bankarske poverljive podatke) i poslovnih tajni. Naročito zaposleni u bankama koje su članice NLB Grupe se zalažu za zaštitu ličnih podataka klijenata i poverljivih bankarskih podataka koji se odnose na klijente; mi ne tolerišemo nikakve događaje, koji mogu da dovedu do obelodanjivanja ili pružanja informacija 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 SUKOBA INTERESA

Zaposleni NLB Grupe shvataju i prihvataju odgovornost za donošenje pravih odluka vođeni našim interesima. Zaposleni su dužni da identifikuju, prate i isključe 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 Grupú 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 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: 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. Pored toga, 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 to isto zahtevamo od svojih klijenata, poslovnih partnera i trećih lica.

Takvi 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 štetnog ponašanja

Od svih zaposlenih NLB Grupe se očekuje da shvate i da prihvate odgovornost vezanu za donošenje pravih odluka. Ako primete bilo kakvo ponašanje koje može da naštetiti NLB Grupi, oni su dužni da odmah prijave svoje zabrinutosti i zapažanja.

Svaki zaposleni je 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“.

Svaki zaposleni koji dođe u posed saznanja o štetnom ponašanju nekog kolege, klijenta ili bilo kog trećeg lica je dužan da prijavi takvo ponašanje svom direktnom nadređenom, a on ili ona organizacionoj jedinici nadležnoj za kontrolu usklađenosti poslovanja (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 organizacionom jedinicom zaduženom za kontrolu usklađenosti poslovanja.

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, 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 nepropisnim ponašanjem, nezakonitim ili neetičkim postupkom.

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 kršenja, molimo da koristite uspostavljene kanale za uzbunjivanje u vašem društvu koji obezbeđuju vašu anonimnost, ili kontaktirajte organizacionu jedinicu koja je vašem društvu, članici NLB Grupe, odgovorna za kontrolu usklađenosti poslovanja.

## **6. POŠTOVANJE ZAKONSKIH I DRUGIH VAŽEĆIH PROPISA**

### **6.1. Naše poslovanje je zakonito**

Zaposleni su dužni da 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 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.

## 6.2. Mi se borimo protiv finansijskog kriminala

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, NLB d.d. i druge članice 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.

## 6.3. Mi štitimo poverljive i strogo poverljive informacije i podatke

NLB Grupa primenjuje najviše standarde dužne pažnje na upravljanje poslovnim podacima i ostalim informacijama. Ovo je jedini način da se obezbedi diskrecija poslovnih odnosa sa poslovnim partnerima kao i odnosa sa zaposlenima na osnovu dugoročnog poverenja.

Banke koje su članice NLB Grupe, imaju dodatnu odgovornost da zaštite poverljive bankarske podatke. Zaposleni banaka koje su članice NLB Grupe se naročito zalažu za zaštitu poverljivih bankarskih podataka koji se odnose na klijente; postoji nulta tolerancija svih događaja koji mogu da dovedu do obelodanjivanja ili pružanja tih informacija neovlašćenim licima.

Poslovne tajne su od ključnog značaja za poslovanje NLB Grupe. 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 snosi odgovornost i obezbeđuje zaštitu poverljivih informacija koje primi. Te informacije se mogu koristiti samo interno, u poslovne svrhe, 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.

## 6.4. 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 privredno društvo ili na neki finansijski instrument i koristi takve informacije samo u svrhe u koje su obelodanjene.

Određene poverljive informacije se smatraju insajderskim informacijama u smislu propisa o finansijskim tržištima. 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 ni trgovati na osnovu insajderskih informacija niti otkriti takve transakcije. Kroz interne akte NLB Grupe uspostavljene su mere koje sprečavaju sukobe interesa, koje utvrđuju informacione barijere, obezbeđuju blagovremeno i transparentno obelodanjivanje i sprečavaju 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 saradjujemo 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.

## 6.5. Zalažemo se za lojalnu konkurenciju

NLB Grupa se zalaže za fer poslovanje na tržištima gde posluje, što uključuje izbegavanje nelojalne prodaje i poslovnih praksi, nekonkurentnih ugovora ili praksi na tržištu, i zloupotrebe od strane privrednih društava svoje tržišne moći ili 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 zaštiti konkurencije i tržišnih praksi i da shvatimo kako rizik od nelojalne konkurencije utiče na naše radne obaveze.

### Smernice

Svi naši postupci i 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. 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 organizacionoj jedinici odgovornoj za kontrolu usklađenosti poslovanja.

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 organizacionoj jedinici odgovornoj za kontrolu usklađenosti poslovanja korišćenjem kanala za prijavu namenjenih za tu svrhu, u skladu sa internim aktima.

## 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, osim ako nemaju odgovarajuće ovlašćenje za to. Zaposleni NLB Grupe moraju da spreče korišćenje sredstava i resursa, bilo namerno ili iz nemara, za ličnu dobit trećih lica.

### 7.2. Zaštita intelektualne svojine

Mi moramo da obezbedimo da prava intelektualne svojine budu regulisana ugovorom i zaštićena u dogledno vreme. Mi smo svi odgovorni za zaštitu tajnosti i integriteta kao i dostupnosti informacija i podataka u posedu NLB Grupe, naših klijenata, dobavljača i drugih poslovnih partnera. Zbog toga samo lica sa odgovarajućim ovlašćenjima mogu da pristupe poverljivim informacijama i podacima.

Tačnost, ispravnost i pouzdanost informacija i podataka se obezbeđuje sprečavanjem neovlašćene izmene informacija i podataka, čak i nenamerno. Pouzdani podaci i informacije moraju biti dostupni u svakom trenutku.

## 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 alat 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 poštujuemo 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.

Informacije su od ključnog značaja za očuvanje naše konkurentne prednosti. Zaposleni NLB Grupe su odgovorni za zaštitu tajnosti i integriteta kao i dostupnosti informacija i podataka u posedu članica NLB Grupe, naših klijenata, dobavljača i drugih poslovnih partnera. Dakle, vi morate da poštujuete sva interna pravila i procedure i morate da postupate na način koji obezbeđuje da ove informacije i podaci budu propisno zaštićeni.

## 8. MI SMO DRUŠTVENO ODGOVORNI

### 8.1. Poštovanje ljudskih prava

Zalažemo se za poštovanje ljudskih prava i osnovnih sloboda u okviru naših mogućnosti, odnosno u odnosima sa našim zaposlenima, dobavljačima, klijentima i društvima Grupe u državama gde je NLB Grupa prisutna. Mi smo organizacija koja poštuje i nastoji da stekne dugoročno poverenje zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih organa, eksternih revizora, investitora i privrednog društva u celini, budući da poslovanje celokupne NLB Grupe mora da bude sveobuhvatno, u skladu sa preuzetim obavezama i datim obećanjima, transparentno i pozitivno. Mi posebnu pažnju posvećujemo oceni poštovanja ljudskih prava prilikom utvrđivanja kriterijuma u našoj investicionoj politici i smernicama, i sa dužnom pažnjom uzimamo u obzir direktne i indirektno efekte zapažanja o ljudskim pravima 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 odnosima sa zaposlenima, klijentima i društvom u celini i sa interesnim stranama mi poštujuemo društveno i ekološki odgovornu politiku, koja reguliše pitanje integracije NLB Grupe u društvo i okruženje. Mi dakle pokazujemo da se zalažemo i da poštujuemo društvene i ekološke vrednosti, stavljajući u prvi plan pojedince, lokalnu zajednicu i društvo u celini u svim državama gde NLB Grupa posluje.

U cilju ispunjenja obaveze poštovanja svojih načela i korporativnih načela, NLB Grupa pokazuje da je svesna svoje šire društvene uloge i tako povezuje domaću i međunarodnu javnost i pravne finansijske institucije i preduzeća koja su svesna svoje društvene uloge.

Mi pažljivo gradimo partnerstva sa interesnim stranama NLB Grupe, i podržavamo humanitarne i druge projekte koji doprinose održivom razvoju društava i okruženja u kojima NLB Grupa posluje.

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 obaveze zaposlenih koji, kao građani, žele da privatno učestvuju u javnom životu, dok imaju dužnost da pažljivo štite reputaciju i kredibilitet NLB Grupe.

### 8.3. Ekološka svest

Bez nas, zaposlenih, NLB Grupa ne bi bila uspešna i ne bi zadržala poverenje ljudi. U cilju daljeg unapređenja poslovanja, svi smo dužni da poštujuemo Kodeks i da ga sledimo u svakodnevnom radu. Svi zaposleni NLB Grupe su takođe dužni da vode računa o zaštiti životne sredine, a to podrazumeva doprinos uštedi energije,

papira i drugih sredstava za rad, i da prema svojim najboljim mogućnostima doprinose humanitarnim projektima koje podržava NLB Grupa (aktivnosti dobrovoljnog davanja krvi, sponzorstva, ekološke kampanje, pomoć u slučaju humanitarne krize i slično).

#### **8.4. 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 medijima 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.

#### **8.5. 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 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.

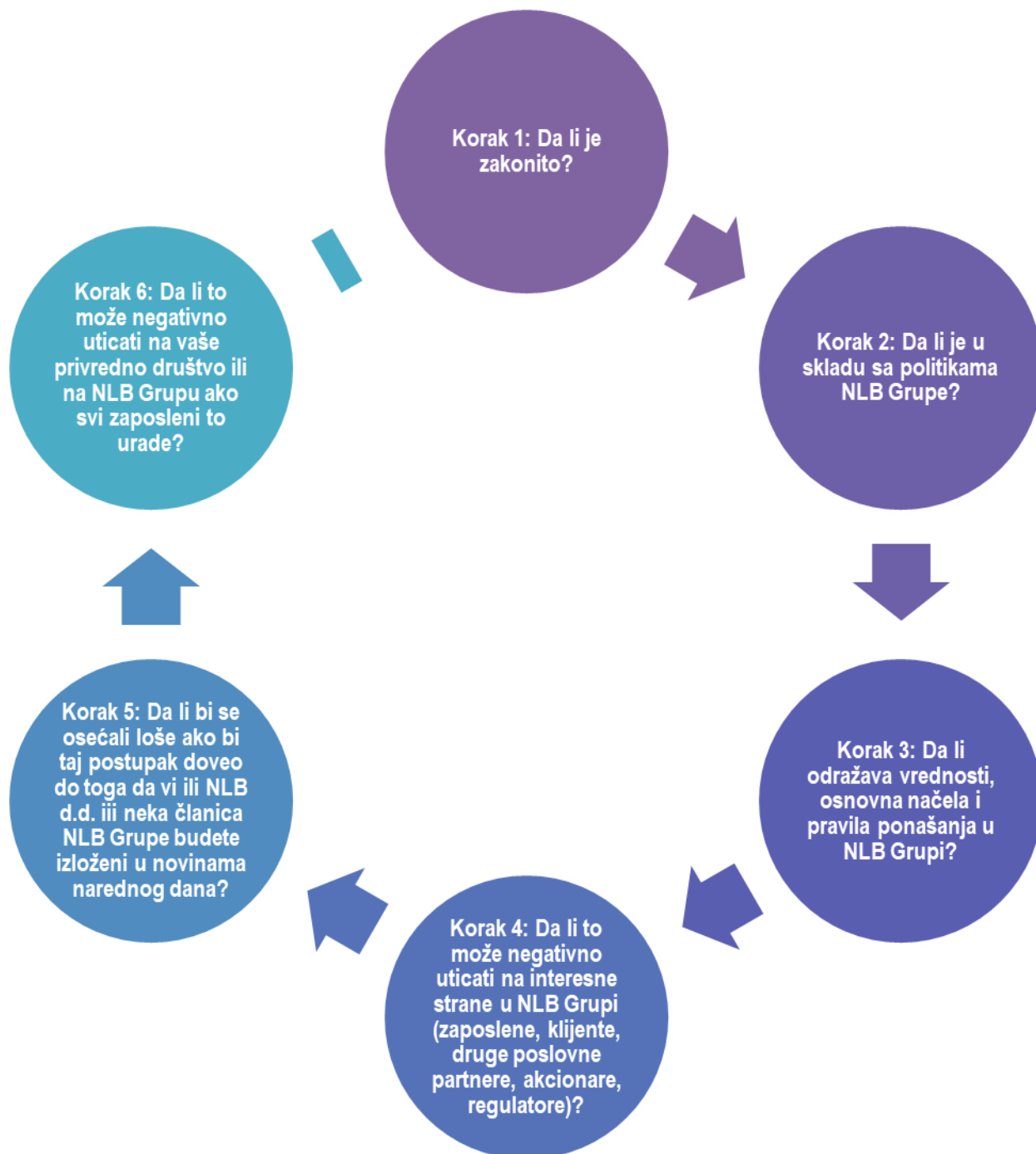
Svako od nas može da doprinese ostvarenju ovih ciljeva u svakodnevnim postupcima i radu.



## V. DONOŠENJE PRAVIH ODLUKA

Naš uspeh zavisi od naše mogućnosti da donesemo prave odluke – one koje su u skladu sa osnovnim 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 style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA → Korak 2.</p> <p>NE → Postupak može imati ozbiljne posledice. <b>Nemojte to uraditi.</b></p> <p>? → Obratite se 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 → Korak 3.</p> <p>NE → Postupak može imati ozbiljne posledice. <b>Nemojte to uraditi.</b></p> <p>? → Proverite interne akte; 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 vrednosti, osnovna načela i pravila ponašanja u NLB Grupi?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA → Korak 4.</p> <p>NE → Postupak može imati ozbiljne posledice. <b>Nemojte to uraditi.</b></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. <b>Nemojte to uraditi.</b></p> <p>NE → Korak 5.</p> <p>? → Razgovarajte sa nadređenim; 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 → Postupak može imati ozbiljne posledice. <b>Nemojte to uraditi.</b></p> <p>NE → Korak 6.</p> <p>? → Razgovarajte sa nadređenim; 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. <b>Nemojte to uraditi.</b></p> <p>NE → Čini se da možete doneti odluku o tom postupku.</p> <p>? → Razgovarajte sa nadređenim; 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 Smernicama i održavajući korak sa razvojem.

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.