

## **POLITIKA**

# **INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA**

Naša misija je da budemo preferirani partner za članice naše grupe, omogućavajući im da ubrzaju svoje digitalne inicijative i transformišu ključne poslovne procese. Svojim angažovanjem da budemo relevantni, odgovorni i specijalizovani, cilj nam je da pružimo prilagođena IT rešenja koja zadovoljavaju specifične potrebe i izazove bankarske industrije. Pružajući stručnost, pouzdanu i pravovremenu implementaciju i doslednu podršku, želimo da budemo pouzdan izbor koji osnažuje članice naše grupe da ostanu korak ispred u brzo menjajućem digitalnom okruženju.

Primena Politike integrisanog sistema menadžmenta ima za cilj kontrolisan i bezbedan pristup dokumentima, informacijama i prostorijama, kako zaposlenim licima tako i korisnicima usluga NLB DigIT-a. Predmet i područje primene se odnosi na oblast rada vezanu za usluge na bazi informacionih tehnologija iz domena infrastrukture, informacione bezbednosti, pružanja tehnoloških usluga i rešenja. Ciljevi utvrđeni su od strane menadžmenta Kompanije i proizlaze iz Politike. Politika je dostupna svim zainteresovanim stranama.

Organizacijski pristup u upravljanju ciljevima NLB DigIT-a realizuje se i usklađivanjem sa aktuelnim propisima i zakonima, zahtevima zainteresovanih strana, trenutnim i predviđenim pretnjama okruženja po bezbednost informacija i privatnosti. Svaki podatak nastao na informacionom sistemu preduzeća smatra se vlasništvom preduzeća.

Uspostavljanjem, preispitivanjem, održavanjem i stalnim unapređenjem sistema menadžmenta teži se: poboljšanju kvaliteta usluga; povećanju zadovoljstva zainteresovanih strana; umanjeњу troškova; boljem iskorišćenju resursa; povećanju nivoa svesti o prirodi važnosti i značaju očuvanja bezbednosti informacija i upravljanju rizicima kroz detekciju ranjivosti i opasnosti.

Svrha politike je da zaštiti informacije kao vrednu imovinu preduzeća od svih internih, eksternih, slučajnih ili namernih pretnji i ukaže na mogućnosti procesa za kontrolu organizacionih aktivnosti i resursa sa ciljem unapređenja i rasta vrednosti usluge. Bezbednost informacija je jedna od osnovnih vrednosti organizacije, imajući u vidu da su bezbednost informacija i privatnosti, kao i očuvanje osnovnih bezbednosnih principa poverljivosti, integriteta i raspoloživosti kritični za operacije organizacije i u direktnoj su korelaciji sa strategijom preduzeća.

Najviše rukovodstvo preduzeća NLB DigIT je svesno svoje odgovornosti za obezbeđivanje visokog kvaliteta u svim segmentima poslovanja i to manifestuje i kroz uspostavljanje sistema kvaliteta, menadžmenta usluga i sistema menadžmenta bezbednosti informacija i privatnosti u cilju očuvanja kvaliteta nivoa podrške poslovnih ciljeva i procesa, kao i kroz dodeljivanje odgovornosti kroz jasno definisane uloge, pa je tako uspostavljena i Komisija za rukovođenje sistemima menadžmenta. Politika integrisanog sistema menadzmenta je usaglašena sa propisima i zahtevima serije standarda ISO 9001, ISO/IEC 20000-1 i ISO/IEC 27001. Svi principi informacione bezbednosti se odnose i na bezbednost i zaštitu podataka o ličnosti koji su podskup informacione bezbednosti. Najviše rukovodstvo je fokusirano na dobrobit svakog pojedinca u

celokupnom poslovanju, gde je lična sigurnost zaposlenih najveći prioritet. Kompanija NLB DigIT je takođe svesna da je zaštita ličnih podataka jedno od temeljnih ljudskih prava i preuzima sve mere kako bi osigurala da i svi njeni zaposleni ozbiljno shvataju privatnost podataka.

Politika Integrisanog Sistema Menadžmenta je sastavni deo NLB DigIT Strategije i poslovne politike kompanije. Ona povezuje sve elemente našeg poslovanja u celovit sistem upravljanja, radi zadovoljavanja zahteva svih zainteresovanih strana, unapređenja poslovanja i ostvarivanja poslovnih ciljeva u skladu sa vizijom kompanije. U tom smislu, utvrdili smo sledeće principe politike ISM:

- Inovativnost kao osnova konkurentnosti naših usluga uz stalna ulaganja u tehnologiju i ljude;
- Unapređenje kvaliteta usluga zasnovano na poštovanju zakona, propisa i standarda i na fleksibilnosti za usklađivanje sa zahtevima i potrebama klijenata radi povećanja njihovog zadovoljstva;
- Kompetentnost svih zaposlenih;
- Čuvanje životne sredine, kao i poštovanje relevantne zakonske regulative;
- Zaštita zdravlja i bezbednosti na radu kroz pružanje bezbednih i zdravih uslova rada,
- Unapređenje ravnoteže između privatnog i poslovnog života;
- Poslovna atmosfera zasnovana na saradnji, poverenju, partnerskim odnosima, osećanju pripadnosti kompaniji, visokim etičkim normama i uključivanju zaposlenih u kreiranje i poboljšanje poslovnih procesa i usluga.

Ova Politika je prihvaćena od strane najvišeg rukovodstva i obavezujuća je za sve zaposlene u organizaciji kao i sve angažovane podizvođače i konsultante na projektima koji su odgovorni za njenu primenu.

Odgovornost je svih zaposlenih da se upoznaju, primenjuju i unapređuju Politiku Integrisanog Sistema Menadžmenta. Njihovi postupci u toku rada ne smeju narušiti imidž NLB DigITa na tržištu.