



**KODEKS PONAŠANJA NLB BANKE AD PODGORICA KAO ČLANICE NLB GRUPE
IZDANJE 2.**

Sadržaj

I.	UVOD I CILJEVI	3
II.	Djelokrug primjene Kodeksa ponašanja i njegovi primaoci	4
III.	Osnovna načela i pravila poželjnog ponašanja	5
	1 DJELUJEMO ETIČNO – ODGOVORNO	6
	1.1 DJELOVANJE NA ODGOVORAN NAČIN I U SKLADU SA OVLAŠĆENJIMA	6
	2 POŠTOVANJE KOLEGA I ODRŽAVANJE PRIJATNOG RADNOG OKRUŽENJA	8
	3 POŠTOVANJE NAŠIH KLIJENATA	9
	4 IZBJEGAVANJE SUKOB INTERESA	11
	5 SPRJEČAVANJE NEPRIHVATLJIVIH PRAKSI	12
	6 POŠTOVANJE ZAKONSKIH I DRUGIH VAŽEĆIH PROPISA	13
	7 RAZBORITO I ETIČKO POSTUPANJE SA SREDSTVIMA I IMOVINOM	15
	8 MI SMO DRUŠTVENO ODGOVORNI	16
	8.4 Ekološka odgovornost i svijest	17
IV.	Vrijednosti NLB Grupe	18
V.	Donošenje ispravnih odluka	18
VI.	Kodeks i lokalni i međunarodni zakoni i propisi	20
VII.	Prelazne i završne odredbe	21
VIII.	Referentni dokumenti	21
IX.	Izjava administratora internog dokumenta o usklađivanju i odobravanju internog dokumenta	21
	Priprema i pregled	21

Hronologija izmjena

Verzija	Datum	Opis
1.	16.5.2017.	Usvajanje novog Kodeksa ponašanja u NLB Grupi, koji zamenjuje postojeći Kodeks korporativnog upravljanja i etičkog postupanja zaposlenih u NLB Montenegrobanki AD Podgorica 1. izdanje, oktobar 2015
2.	Septembar 2023.	Kodeks ponašanja NLB Banke AD Podgorica kao članice Grupe je ažuriran uslijed izmijenjenih vrijednosti.

I. UVOD I CILJEVI

Misija NLB Grupe

Zaposleni u NLB Grupi se zalažu za kulturu odgovornosti prema klijentima, ostvarivanje planiranih poslovnih rezultata i brigu o životnoj sredini i zdravom načinu života. Postupamo u skladu sa zakonskim propisima i pravilima struke, internim aktima, etičkim principima i dobrom poslovnom praksom, kao i korporativnim vrijednostima NLB Grupe.

Povjerenje koje uživamo među klijentima, kolegama, zaposlenima, akcionarima i društvu u cjelini daje nam veliku odgovornost. Mi ovo povjerenje opravdavamo kroz rad sa interesnim stranama radi ostvarenja pozitivne promjene, uzajamne koristi i rasta.

Ugrađujući svoje vrijednosti u sve što radimo, mi doprinosimo pozitivnom razvoju našeg okruženja.

Svrha Kodeksa ponašanja

Kodeks ponašanja predstavlja skup osnovnih načela, vrijednosti i pravila koja svaki zaposleni NLB Grupe mora da razumije i poštuje. Ovo je jedini način za nas u NLB Grupi da djelujemo u skladu sa etičkim standardima.

Kodeks reguliše Osnovna načela ponašanja na kojima se zasnivaju poslovanje i djelovanje NLB Grupe. Dakle, Kodeks pruža uputstva za naše svakodnevne postupke i pomaže nam da razumijemo što se u NLB Grupi očekuje od svakog zaposlenog i od drugih interesnih strana. Na ovaj način, on takođe definiše i što je presudno za ispunjenje dugoročne strategije razvoja NLB Grupe i njenog odgovornog ponašanja kojim mi moramo da održimo povjerenje 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 smjernice u našem svakodnevnom radu i poslovanju NLB Grupe.

NLB Grupa posluje u raznolikim etničkim i kulturnim sredinama u kojima zaposleni u privrednim društvima članicama NLB Grupe rade. U duhu kulturnih razlika u državama gdje NLB Grupa posluje, mi težimo ostvarenju saradnje i razmjeni različitih mišljenja i iskustava. U duhu kulturnih i ostalih razlika u državama gdje NLB Grupa posluje, mi takođe tumačimo načela poželjnog ponašanja navedenog u ovom Kodeksu.

Kodeks ponašanja NLB Grupe:

- predstavlja vrijednosti i osnovna načela ponašanja;
- navodi pravila koja svaki zaposleni u NLB Grupi mora da shvati i da poštuje;
- definiše što 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 sprovode u praksi u okviru NLB Grupe.

II. Djelokrug primjene Kodeksa ponašanja i njegovi primaoci

Zaposleni

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

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 uspješnijem razvoju cjelokupne 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 primjenjuje na članove organa upravljanja NLB Grupe. U tom smislu se takođe tumači i pojam zaposleni NLB Grupe.

Menadžeri na različitim nivoima u NLB Grupi, uključujući članove organa upravljanja (članove upravnog 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 da se osnovna načela i pravila ponašanja implementiraju i poštuju;
- Pobrinite se za to da se vrijednosti Banke ostvaruju u skladu sa postavljenim načelima i pravilima 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 primjer koji odražava vrijednosti i ispunjava osnovna načela NLB Grupe;
- Vi ste odgovorni za brzo reagovanje ako uočite bilo kakve etičke probleme u vašem okruženju;
- Ne zahtijevajte 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 primjenjuju 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 načela. Predstavlja norme i vrijednosti svakog etičkog pojedinca, definisane poštenjem, pravičnošću i dobrim namjerama prema drugim ljudima. Osnovna etička pitanja su šta je dobro, šta moram da radim, kakva osoba treba da budem i kako da se ne ponašam.

Zaposleni u NLB Grupi djeluju u skladu sa osnovnim načelima i pravilima poželjnog ponašanja i svjesni su toga kakvo ponašanje je neprihvatljivo. Osnovna načela vode nas do očekivanih standarda ponašanja.

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

Osnovna načela	Pravila ponašanja
Postupajte etično - odgovorno	- Djelovanje na odgovoran način i u skladu sa ovlaštenjima - Poštovanje pravila Kodeksa
Poštovanje kolega i održavanje prijatnog radnog okruženja	- Iskrenost i poštovanje među kolegama - Nulta tolerancija diskriminacije - Prijatno i bezbjedno radno okruženje - Vođenje računa o zaštiti podataka o ličnosti zaposlenih
Poštovanje naših klijenata	- Poštovanje interesa klijenata - Dužna pažnja radi zaštite poverljivosti podataka klijenata - Profesionalan odnos - Pravična procedura rješavanja prigovora klijenata
Izbjegavanje sukoba interesa	- Isključivanje iz procesa pripreme predloga, usvajanja materijala i iz procedure odlučivanja sa povezanim licima (npr. rođaci, lični poznanici) - Pribavljanje prethodnog odobrenja za obavljanje funkcija ili aktivnosti izvan NLB Grupe
Sprječavanje neprihvatljivih praksi	- Odbacivanje mita i korupcije - Sprječavanje i izvještavanje o bilo kakvom štetnom ponašanju
Poštovanje zakonskih i drugih važećih propisa	- Naše poslovanje je zakonito - Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma - Mi štitimo povjerljive i strogo povjerljive informacije - Mi ne zloupotrebjavamo insajderske informacije - Zalažemo se za lojalnu konkurenciju
Razborito i etičko postupanje sa sredstvima i imovinom članica NLB Grupe	- Zaštita i racionalno korišćenje sredstava i resursa društva - Zaštita intelektualne svojine
Mi smo društveno odgovorni	- Poštovanje ljudskih prava - Briga za društveno okruženje - Ekološka svijest - Komunikacija u NLB Grupi - Saradnja sa nadležnim organima

1 DJELUJEMO ETIČNO – ODGOVORNO

1.1 DJELOVANJE 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 cjelini. Samo etičko, pažljivo i odgovorno poslovanje, sa odgovarajućom vještinom, dužnom pažnjom i zalaganjem, koje je u skladu sa ovim Kodeksom, je garancija dugoročnog jačanja povjerenja u NLB Grupu i ključno je za njenu reputaciju i dugoročne uspješne rezultate. Povjerenje je osnova bankarske djelatnosti.

Zaposleni su odgovorni da u svom radu obezbijede da su aktivnosti kreditne institucije u okviru sklonosti preuzimanja rizika i internih ograničenja.

NLB Grupa je odgovorna prema svojim klijentima, kolegama, interesnim stranama, vlasnicima, poslovnim partnerima i društvenom i prirodnom okruženju. Razumijevanje klijenata i briga o njihovom pozitivnom korisničkom iskustvu naša je temeljna odgovornost. To uključuje razumijevanje 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 interesnim stranama da u svom radu djelujemo profesionalno, predano i uz međusobno poštovanje. Bez obzira na mogućnost, svi zaposleni u NLB Grupi moraju da postupaju uz potpunu pravednost, poštenje i integritet u svemu što radimo. S dužnom odgovornošću vodimo računa o ugledu bankarske i šire finansijske djelatnosti, ali i ispunjavamo našu odgovornost prema širem društvenom i prirodnom okruženju.

Svaka osoba u NLB Grupi:

- mora u svakom trenutku poštovati načela etičnosti, pravednosti i stručnosti;
- mora da djeluje na odgovoran, pozitivan i konstruktivan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama;
- mora da sprječava 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 mjera za otklanjanje posledica nepropisnog ponašanja. Ozbiljna kršenja standarda mogu da dovedu do drugih odgovarajućih sankcija i drugih postupaka (uključujući i mjere iz zakona o radu), što može dovesti do prestanka dalje saradnje između zaposlenog NLB 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.

Od zaposlenih se očekuje da su svjesni odgovornosti za povredu radnih obaveza, i mogućnosti vođenja disciplinskih, sudskih postupala i kazni.

Smjernice

Mi smo svjesni da javnost identifikuje rad, postupke i odnose prema klijentima sa ponašanjem NLB Grupe u cjelini, sa svim posljedicama koje proizilaze iz tog ponašanja.

Dakle, mi moramo nastojati da uvek zasnivamo uspješan odnos sa klijentima na uzajamnom povjerenju, koje se stiče fer i otvorenim dijalogom, razumijevanjem i slobodom izbora.

Mi ćemo svoje dužnosti obavljati djelujući u skladu sa usvojenim načelima i pravilima i na način koji obezbjeđuje da naš posao i ponašanje unutar i izvan radnog okruženja ne narušava reputaciju NLB Grupe ili bilo koje njene članice, i bankarske i finansijske djelatnosti kao takve.

Mi smo dakle dužni da:

- djelujemo na odgovoran, pozitivan i profesionalan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama, zakonima, pravilima i dobrim praksama;
- sprječavamo i eliminišemo sve mogućnosti koruptivnih praksi u bilo kojoj članici NLB Grupe, kao i sve povrede važećih pravila ili osnovnih etičkih normi.
- sprječavamo 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 vrijednostima 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 primjer, tako da treba da podstičete otvorene, fer i poštene odnose između zaposlenih, bez straha od osвете i da odmah preduzmete mjere kada uočite etičke probleme u okruženju. Vaš je zadatak da unapređujete etičku kulturu i da ne zahtijevate 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

Poštenje je osnova svih odgovornih radnji, posebno u bankarstvu. Zaposleni u NLB Grupi su poštjeni i slijede najviše etičke standarde. Obezbeđujući bezbjedno, stimulativno i zdravo radno okruženje mi izgrađujemo dugoročnu i solidnu korporativnu kulturu koja je važan kamen u mozaiku našeg uspjeha.

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 vještine 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. Prije nego što progovorimo, prvo slušamo. Naša riječ je naša obaveza. Jasno izražavamo šta možemo, a šta ne možemo. Cijenimo i aktivno tražimo povratne informacije. Informacije dijelimo otvoreno i blagovremeno. Dajemo konstruktivnu kritiku na uvažavajući i pošten način. Dijelimo znanje za dobrobit NLB Grupe i učimo jedni od drugih. U komunikaciji smo direktni i nedvosmisleni. Ne plašimo se teških pitanja i ne prebacujemo svoje zadatke na druge. Sa svim interesnim stranama radimo u dobroj vjeri 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, vjerska ubjeđenja 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 poštujemo ljudska prava svakog pojedinca i promovišemo pozitivno radno okruženje koje doprinosi našem uspjehu.

2.3 Prijatno i bezbjedno radno okruženje

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

Mi, dakle, vodimo računa o bezbjednom 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.

Smjernice

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 uspješni samo ako sarađujemo!

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

Kao zaposleni NLB Grupe, mi smo dužni da doprinesemo otvorenoj i transparentnoj uzajamnoj komunikaciji. 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 primjer.

Naša je odgovornost 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 zahtjevima. Svako od nas treba da nastoji da pronade mogućnosti za dobro korisničko iskustvo ostalih zaposlenih u NLB Grupi, sa kojima sarađujemo. 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 podrazumijeva 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 obezbijedite da vaše ponašanje ne stavlja druge u neprijatan položaj i da ne narušava njihovo zdravlje i bezbjednost.

Upoznajte i poštujte 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 prijetnje po imovinu društva.

Zaposleni u NLB Grupi ne mogu da koriste za sopstvenu korist ili da prosljeđuju nekom trećem licu bilo koje povjerljive podatke utvrđene zakonom i/ili poslovne tajne koje kao takve odredi neka članica NLB Grupe i koje budu povjerene ili na bilo koji drugi način stavljene na raspolaganje nekom zaposlenom. Svi podaci koji očigledno mogu da nanese 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, uvijek su u centru naše pažnje. Da bismo osigurali njihovo povjerenje, 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 premašuju očekivanja naših klijenata, poslovnih partnera, akcionara, regulatornih i drugih nadležnih tijela i društva u cjelini. Sarađujemo u implementaciji strategije NLB Grupe i aktivno smo posvećeni ispunjavanju strateških ciljeva u duhu kredibiliteta i pravičnosti. Skrećemo pažnju na izazove i ohrabujemo jedni druge dok se ciljevi ne ostvare jer smo svjesni da kompanije NLB Grupe mogu biti uspješne samo kombinovanjem naših snaga, znanja i iskustva. Svjesni smo da smo jači i najbolji kada radimo zajedno.

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

Pronalazimo rješenja i rješavamo probleme stvarajući pogodnosti i dodatnu vrijednost za naše klijente. Razumijemo da svaki problem može imati nekoliko rješenja u datom trenutku, zbog čega nudimo inovativna rješenja. Time postižemo obostranu korist. Ulažemo u vještine naših zaposlenih i kvalitet radnog okruženja, što doprinosi uspjehu cijele NLB Grupe. Pratimo moderne 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 generalno, kao i na nivou sveobuhvatnih rješenja za kupce, a sve u cilju poboljšanja

korisničkog iskustva (internih i eksternih) klijenata, stvaranja dodatne vrijednosti naših proizvoda i usluga i poboljšanja njihove dostupnosti.

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

Naš je cilj da obezbijedimo 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 povjerenje u NLB Grupi.

3.2 Dužna pažnja radi zaštite povjerljivosti podataka naših klijenata

Jedno od osnovnih pravila je poštovanje zaštite pribavljenih povjerljivih podataka korisnika, klijenata, poslovnih partnera i trećih lica; mi štitimo povjerljive podatke i sprječavamo njihovu potencijalnu zloupotrebu i/ili objelodanjivanje neovlašćenim licima. Zaštita privatnosti i informacije koje su nam povjerili naši klijenti naša su glavna preokupacija, a postupajući tako mi djelujemo u skladu sa važećim propisima i međunarodnim standardima. Banke koje su članice NLB Grupe imaju dodatnu dužnost da zaštite povjerljive bankarske podatke.

U našem poslovanju, NLB Grupa se zalaže za poštovanje najviših standarda dužne pažnje u vezi sa upravljanjem ličnim i povjerljivim podacima. Mi tražimo i obrađujemo samo one podatke koji su nam potrebni za ispunjenje naših obaveza prema važećim zakonima i propisima i za ispunjavanje naših obaveza prema klijentima i poslovnim partnerima. Na ovaj način, mi unapređujemo naše proizvode i usluge i upravljanje u NLB Grupi. Mi smo svjesni da je ovo jedini način za obezbjeđivanje dugoročnog povjerenja 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 rješavanja prigovora klijenata

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

Smjernice

Klijenti NLB grupe su od suštinskog značaja za postizanje našeg zajedničkog cilja - uspješnog poslovanja, zbog čega se u našem poslovanju sa klijentima zalažemo za poštovanje najviših standarda profesionalnog i etičkog ponašanja. Povjerenje naših klijenata je najvažnije za naše poslovanje.

U našem svakodnevnom radu, moramo biti svjesni da su interesi naših klijenata i Banke, kao i oni drugih interesnih strana (vlasnika, javnosti uopšte) na prvom mjestu. 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 sarađuje - više o tome u poglavlju 2. Poštovanje kolega i održavanje prijatnog radnog okruženja.

Zajednički cilj svih zaposlenih je obezbjeđivanje 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, razumjeti njihove potrebe i djelovati 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 zaduženu za usklađenost.

Jedno od osnovnih pravila je poštovanje obaveze zaštite dobijenih povjerljivih podataka i sprječavanje njihove potencijalne zloupotrebe. Svaki zaposleni je dužan da poznaje i da shodno primjenjuje pravila o povjerljivosti podataka klijenata i drugih povjerljivih informacija (uključujući i bankarske povjerljive podatke) i poslovnih tajni.

Naročito zaposleni u bankama koje su članice NLB Grupe se zalažu za zaštitu ličnih podataka klijenata i povjerljivih bankarskih podataka koji se odnose na klijente; mi ne tolerišemo nikakve događaje, koji mogu da dovedu do objelodanjivanja ili pružanja informacija neovlašćenim licima.

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

Reklamacije naših klijenata i poslovnih partnera se rješavaju na profesionalan, etički, fer, brz i efikasan način. Pritom, mi poštujemo interna pravila i procedure za rješavanje reklamacija, uzimajući u obzir povratne informacije klijenta, utvrđujemo izvore problema i aktivno učestvujemo u rješavanju problema kako bismo spriječili ponovnu pojavu tih reklamacija u budućnosti.

4 IZBJEGAVANJE SUKOBIA 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 vrijednost akcija i da izloži NLB Grupú pravnim rizicima i/ili reputacionim rizicima.

Zaposleni NLB Grupe naročito nastoje da izbjegnu 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 usmjeri svoju pažnju na otkrivanje, sprečavanje i otklanjanje sukoba interesa. U okviru obavljanja zadataka i donošenja odluka, oni uvijek moraju da slijede interese NLB Grupe, a ne svoje privatne interese.

Smjernice

Kao zaposleni NLB Grupe mi moramo u svakom trenutku voditi računa kako bismo obezbijedili 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, vrijednostima 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 djelatnosti u okviru NLB Grupe.

Na ličnom nivou, sukob interesa obično nastaje kada naši privatni interesi mogu da preovladaju 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 objelodanjivanju 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 spriječe potencijalne negativne posljedice sukoba interesa na transparentan, etički i fer način.

Sledeće se smatra sukobom interesa: ako neki zaposleni NLB Grupe ima lični, finansijski ili poslovni odnos sa klijentom ili poslovnim partnerom, koji može da utiče na proces odlučivanja o transakciji ili drugim poslovnim odlukama. Pored toga, sve transakcije koje se odnose na finansijske instrumente u posjedu 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 organima upravljanja 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 SPRJEČAVANJE NEPRIHVATLJIVIH PRAKSI

5.1 Odbacivanje mita i korupcije

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

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

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

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

5.2 Sprječavanje i izvještavanje o štetnom ponašanju

Pored mita i korupcije, NLB Grupa kao štetno ponašanje identifikuje i prevaru, zloupotrebu, falsifikovanje i sve druge radnje koje mogu dovesti do regulatornih sankcija, krivične odgovornosti, štete po ugled ili integritet, a koji su učinjeni na štetu pojedinca ili svih članica NLB Grupe ili njihovih zaposlenih, kupaca i poslovnih partnera.

Mi u NLB Grupi vjerujemo da je odgovorno korporativno upravljanje više od pukog poštovanja zakona, propisa i standarda. Važan dio našeg poslovanja je i integritet i transparentnost operacija.

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

Ako primijete bilo kakvo ponašanje koje može da naštetiti NLB Grupi, zaposleni NLB Grupe su dužni da odmah prijave svoje zabrinutosti i zapažanja. Svaki zaposleni je dužan da odmah prijavi sve informacije o svemu za što smatra, u dobroj vjeri, 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 svjestan da nešto „nije u redu“.

Svaki zaposleni koji dođe u posjed saznanja o štetnom ponašanju nekog kolege, klijenta ili bilo kog trećeg lica je dužan da prijavi takvo ponašanje svom direktnom nadređenom (osim ako postoji sumnja da je takav neposredni pretpostavljeni učesnik u takvom štetnom ponašanju ili ako bi njegovo obavješćavanje moglo negativno uticati na tok istrage o takvom ponašanju zbog propisanih zakonskih rokova za sprovođenje postupaka iz oblasti radnog zakonodavstva), a on ili ona organizacionoj jedinici nadležnoj za kontrolu usklađenosti poslovanja. Zaposleni podnosi prijavu putem jednog od dostupnih komunikacijskih puteva uspostavljenih u cilju podnošenja prijave o sumnjivom štetnom ponašanju (može biti i anonimno). Ako zaposleni nije ubijeđen 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.

Organizaciona jedinica zadužena za kontrolu usklađenosti poslovanja prati i provjerava usklađenost ponašanja zaposlenih sa standardima ponašanja, utvrđuje postupak za otklanjanje neusklađenosti, i o rezultatima izvještava Upravni odbor.

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

Smjernice

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 smiju 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 obezbijedimo 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, uvijek 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 spriječimo takve radnje.

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

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

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

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

Za prijavu kršenja, molimo da koristite uspostavljene kanale za uzbunjivanje u vašem društvu koji obezbjeđuju 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 zahtjeve za naše svakodnevno poslovanje. Mi izbjegavamo radnje koje mogu da predstavljaju navodno kršenje propisanih pravila. Zaposleni NLB Grupe dakle analiziraju i upravljaju rizicima koji se odnose na usklađenost poslovanja u internoj organizaciji, procese odlučivanja, politike objelodanjivanja, interno izvještavanje i izvještavanje prema spoljnim (nadzornim) institucijama.

6.2 Mi se borimo protiv pranja novca i finansiranja terorizma

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

U slučaju zloupotrebe koja je posljedica pranja novca i finansiranja terorizma, pored gubitka reputacije, pojedine članice NLB Grupe ili cjelokupna NLB Grupa 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 mjere za poštovanje sankcija i embarga koje sprječavaju 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 naprijed navedenom.

Za uspješno sprječavanje i otkrivanje sumnjivih transakcija, svaki zaposleni NLB Grupe koji se suoči sa takvim transakcijama u toku svog rada, mora da djeluje 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 povjerljive i strogo povjerljive informacije i podatke

NLB Grupa primjenjuje najviše standarde dužne pažnje na upravljanje poslovnim podacima i ostalim informacijama u vezi sa pojedinim članicama NLB Grupe, cijelom NLB Grupom, zaposlenima, klijentima i poslovnim partnerima. Ovo je jedini način da se obezbijedi diskrecija poslovnih odnosa sa poslovnim partnerima kao i odnosa sa zaposlenima na osnovu dugoročnog povjerenja.

Zaposleni banaka koje su članice NLB Grupe, imaju odgovornost da zaštite povjerljive bankarske podatke, strogo povjerljive informacije i poslovne tajne; postoji nulta tolerancija svih događaja koji mogu da dovedu do objelodanjivanja ili pružanja tih informacija, podataka i poslovnih tajni neovlašćenim licima.

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

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

Zaposleni NLB Grupe ne mogu da koriste za svoju vlastitu korist niti smiju da prosleđuju bilo kom trećem licu povjerljive podatke utvrđene zakonom i/ili poslovne tajne utvrđene kao takve od strane neke članice ili NLB Grupe, a koje su povjerene ili na bilo koji drugi način stavljene na raspolaganje zaposlenom. Svi podaci koji 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 povjerljivost insajderskih informacija vezanih za NLB d.d. ili druge emitente i koristi takve informacije samo u svrhe u koje su objelodanjene.

Određene povjerljive informacije se smatraju insajderskim informacijama u smislu propisa o sprečavanju zloupotrebe tržišta. Zaposleni NLB Grupe kojima su te informacije objelodanjene, bilo u sklopu njihovih radnih zadataka ili slučajno, dužni su da te informacije čuvaju kao strogo povjerljive i ne smiju ni trgovati na osnovu insajderskih informacija niti otkriti takve transakcije. Kroz interne akte NLB Grupe uspostavljene su mjere koje sprječavaju sukobe interesa, koje utvrđuju informacione barijere, obezbjeđuju blagovremeno i transparentno objelodanjivanje insajderskih informacija o NLB d.d., uspostavljaju kontrolu nad implementacijom ličnih transakcija, obezbjeđuju redovnu obuku o zloupotrebama na tržištima finansijskih instrumenata i garantuju punu saradnju sa nadležnim regulatornim organima. Zaposleni NLB Grupe i druga odgovorna lica sa kojima sarađujemo ili koji su uključeni u sistem korporativnog upravljanja, dužni su da ispunjavaju svoje obaveze na način naveden u propisima koji regulišu lične transakcije finansijskim instrumentima i da poštuju etičke standarde, interne akte i pravila definisana u NLB Grupi.

6.5 Zalažemo se za lojalnu konkurenciju

NLB Grupa se zalaže za fer poslovanje na tržištima gdje posluje, što uključuje izbjegavanje nelojalne prodaje i poslovnih praksi, nekonkurentnih ugovora ili praksi na tržištu, i zloupotrebe dominantnog položaja na tržištu. NLB Grupa je svjesna 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 djelujemo u skladu sa propisima o zaštiti konkurencije i da shvatimo kako rizik od nelojalne konkurencije utiče na naše radne obaveze.

Smjernice

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 djelovati u skladu sa uputstvima koja regulišu obavljanje naših zadataka.

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

Svaka članica NLB Grupe igra ključnu sistemsku ulogu u otkrivanju i sprječavanju pranja novca. Dakle, mi u NLB Grupi treba da svaki dan budemo svjesni da pranje novca i finansiranje terorizma predstavlja ozbiljno krivično djelo koje se goni po službenoj dužnosti. Stoga, zaposleni u službi za rad sa klijentima (*front office*) moraju da obezbijede 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 spriječimo 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 namijenjenih za tu svrhu, u skladu sa internim aktima.

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 članica NLB Grupe, naših klijenata, dobavljača i drugih poslovnih partnera. Stoga se morate pridržavati svih internih pravila i procedura i djelovati tako da ove informacije i podaci budu propisno zaštićeni.

7 RAZBORITO I ETIČKO POSTUPANJE SA SREDSTVIMA I IMOVINOM

7.1 Zaštita i racionalno korišćenje sredstava i resursa društva

U cilju dugoročnog uspjeha, NLB Grupa primjenjuje 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 poslovnim 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 ovlaštenje za to. Zaposleni NLB Grupe moraju da spriječe neovlašćeno korišćenje sredstava i resursa članice NLB Grupe, bilo namjerno ili iz nemara, za ličnu dobit trećih lica.

7.2 Zaštita intelektualne svojine

Zaštita intelektualne svojine je bitan element uspješnog unutrašnjeg tržišta, jer je važna ne samo za ubrzanje inovacija i kreativnosti već i za razvoj zapošljavanja i unapređenje konkurencije. Zaposleni NLB grupe moraju blagovremeno da obezbijede da prava intelektualne svojine budu regulisana ugovorom i zaštićena. Prava intelektualne svojine uključuju npr.: patente, firme, sertifikate, modele, zaštitne znakove, geografske oznake i autorska prava i slična prava. Predmet takvog prava ne može se komercijalno iskorišćavati bez dozvole članice NLB Grupe koja ima vlasništvo nad pravima intelektualne svojine.

Zaposleni u NLB Grupi dužni su da poštuju autorska prava i intelektualnu svojinu trećih lica (autora, provajdera itd.). U tom smislu osiguravamo da se autorsko djelo i intelektualna svojina koriste samo u skladu sa

predviđenom svrhom ili uz pristanak autora takvog autorskog djela. Nadalje, u svom radu koristimo samo one alate za koje je Banka dobila odgovarajuće licence.

Smjernice

Primarni interes NLB Grupe je očuvanje povjerenja klijenata, poslovnih partnera i društva u kom posluje. Povjerenje može biti očuvano samo kroz poštovanje obećanja i obaveza i kroz vođenje poslovnih djelatnosti 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 svjesni da su dosljedni postupci i odluke od suštinskog značaja za očuvanje povjerenja u NLB, NLB Grupu 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 korišćenju alat za rad. Dobra smjernica je postupanje sa imovinom NLB Grupe sa jednakom pažnjom i odgovornošću (sa dužnom pažnjom) sa kojom postupamo sa vlastitom imovinom.

Mi moramo da poštujemo odboreni budžet, smjernice i ograničenja o upotrebi sredstava i poslovnih prostorija. Snažne interne kontrole u svim članicama NLB Grupe moraju da obezbijede, 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 striktno poštuje i štiti nacionalno i međunarodno priznata ljudska prava i osnovne slobode u skladu sa najvišim međunarodnim standardima.

U skladu sa misijom NLB Grupe, posebna pažnja posvećena je poštovanju ljudskih prava i osnovnih sloboda. Mi smo organizacija koja poštuje i nastoji da stekne dugoročno povjerenje zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih organa i privrednog društva u cjelini, zbog čega posluje u skladu sa preuzetim obavezama i datim obećanjima, transparentno.

U NLB Grupi cijenimo svoje zaposlene i želimo da budemo dobar poslodavac. Za naše zaposlene stvaramo odgovarajuće i bezbjedno radno okruženje, u kojem su dostojanstvo i integritet zaposlenih na radnim mjestima zaštićeni i poštovani. Podstičemo lični i profesionalni rast i razvoj naših zaposlenih. Nastojimo da stvorimo radno okruženje koje poštuje lične, seksualne, vjerske, rasne, nacionalne, etničke, kulturne, društvene, geografske, porodične, fizičke, starosne i bilo koje druge individualne karakteristike ili uvjerenja zaposlenih.

Vjerujemo da fer odnos prema klijentima mora biti zasnovan na zajedničkim vrijednostima i osnovnim načelima, uključujući poštovanje ljudskih prava u svim ponuđenim bankarskim proizvodima i uslugama. NLB Grupa posluje samo s klijentima u koje može da ima povjerenje, te stoga od svojih klijenata očekuje da se pridržavaju i teže usklađenosti s važećim propisima i standardima u oblasti ljudskih prava, da posluju u skladu s načelima poslovne etike i s odgovarajućim nivoom iskrenosti u komunikaciji.

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

Mi posebnu pažnju posvećujemo ocjeni poštovanja ljudskih prava prilikom utvrđivanja kriterijuma u našoj investicionoj politici, i sa dužnom pažnjom uzimamo u obzir direktne i indirektne efekte zapažanja o ljudskim pravima u državama gdje smo prisutni, zahtijevajući od svih zaposlenih da rade to isto.

8.2 Briga za društveno okruženje

Mi u NLB Grupi smo svjesni uloge koja prevazilazi okvir finansijskog sektora u kojem posluje. U odnosima sa zaposlenima, klijentima i društvom u cjelini 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 vrijednosti, stavljajući u prvi plan pojedince, lokalnu zajednicu i društvo u cjelini u svim državama gdje NLB Grupa posluje.

Banka posebnu pažnju posvećuje znanju i cjeloživotnom 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.

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

NLB Grupa ostaje politički neutralna i ne podržava nijednu političku organizaciju ili aktivnosti kroz donacije ili subvencije, čak i ako to dozvoljavaju lokalni zakonski propisi. 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 Promocija održivih ekonomskih djelatnosti i finansiranja

NLB Grupa podržava i promoviše tranziciju na održivu ekonomiju sa niskim sadržajem ugljenika koja će resurse koristiti na efikasniji način i obavezuje se da će pozitivno doprinijeti finansijskom sistemu koji će podržati održivi rast. Posvećena je podršci finansijskim proizvodima i uslugama s ciljem osiguranja zaštite životne sredine i društvenog blagostanja čemu oni takođe doprinose. Mi u NLB Grupi promoviramo održive ekonomske djelatnosti s ciljem poboljšanja kvaliteta života i osiguravanja bolje budućnosti za cijeli region, te podržavamo naše klijente u njihovim planovima i aktivnostima u oblasti zaštite klime.

8.4 Ekološka odgovornost i svijest

Naše opredjeljenje je da poboljšamo kvalitet života u regiji u kojoj živimo. Odgovornost za životnu sredinu podrazumijeva zaštitu životne sredine u kojoj živimo na dva načina:

- Promjenom našeg poslovnog modela i razvojem bankarskih proizvoda i rješenja koja imaju pozitivan uticaj na životnu sredinu, korišćenjem digitalizacije i tehnološkog razvoja, što nam omogućava da našim klijentima ponudimo potpuno digitalizovane pakete, i finansiranjem projekata koji zajedno stvaraju niskougljenično društvo i ekonomiju.
- Promjenom našeg ponašanja. To znači da uzimamo u obzir direktne i indirektne aspekte životne sredine i aspekte naših poslovnih odluka, i djelujemo 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 druge imovine. Koliko god je to moguće, odgovorno i aktivno učestvujemo 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 savjetnicima, 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 uvijek svoje vrijednosti stavljamo na prvo mjesto, i tako jačamo reputaciju NLB Grupe. Mi dajemo primjer 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 provjeru usklađenosti poslovanja NLB Grupe u državama u kojima posluje. Na taj način mi obezbjeđujemo 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 izvještaja moraju uvijek da obezbijede potpuna, objektivna, tačna, blagovremena i razumljiva objelodanjivanja u izvještajima i dokumentima koje NLB Grupa dostavlja ili podnosi regulatornim i drugim nadležnim organima i u ostalim javnim saopštenjima.

Smjernice

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

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

IV. Vrijednosti NLB Grupe

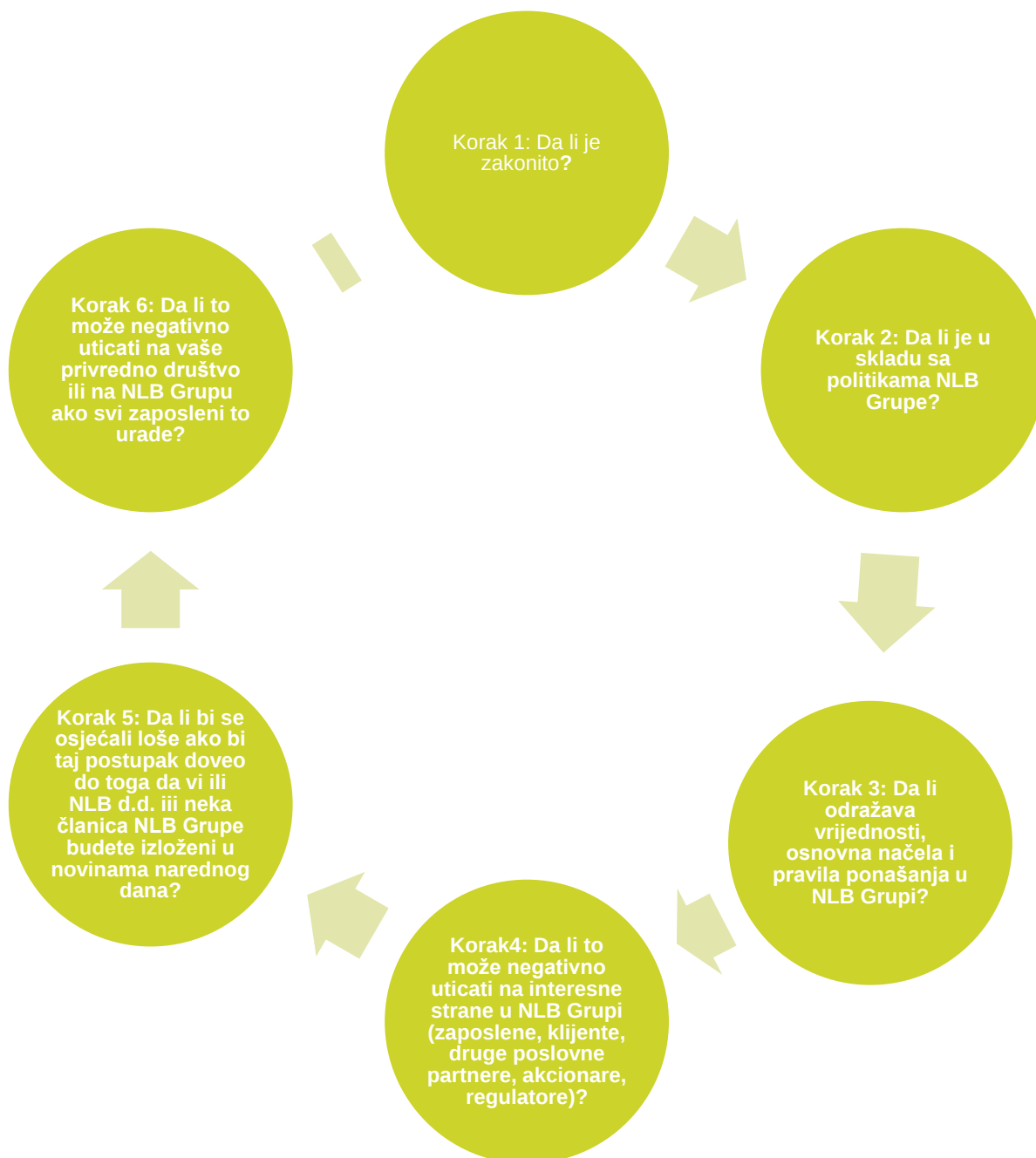
Svaki cilj počinje sa jasno postavljenim djelovanjem. Nakon sagledavanja procesa, naših prednosti i mogućnosti za unapređenje, a sa ciljem poboljšanja organizacione klime u NLB Grupi, tražili smo vrijednosti i ponašanja kroz koja možemo sprovesti svoju misiju i ostvariti svoju viziju. Raznolika grupa zaposlenih, uz snažnu podršku menadžmenta, pronašla je 3 glavne vrijednosti i 5 ključnih ponašanja potrebnih implementaciju svake od tri vrijednosti. Vrijednosti NLB Grupe se postižu i živi u skladu sa njima uzimajući u obzir osnovna načela, navedena u ovom dokumentu.

VRIJEDNOST	KLJUČNA PONAŠANJA
Razvijamo se	• Stičemo i dijelimo znanje • Uporno težimo stalnim poboljšanjima • Nudimo podršku učenju i poboljšanju • Sarađujemo kako bismo postigli zajednički cilj • Govorimo iskreno i slušamo aktivno
Promovišemo preduzetništvo	• Gledamo sve kroz prizmu digitalizacije • Uvijek težimo da napravimo još jedan korak naprijed • Poboljšavamo naše dogovore i obećanja • Predlažemo inovativna poboljšanja pojednostavljenih oglasa • Težimo osnaživanju i preuzimanju odgovornosti
Poboljšavamo živote	• Mi smo branitelji održivih praksi i koristimo ih • Pokazujemo interesovanje i razumijevanje jedni prema drugima • Svako od nas vodi ka promjeni • Vodimo računa o svom ličnom uticaju na životnu sredinu • Promovišemo promjene

V. donošenje ispravnih odluka

Naš uspjeh zavisi od naše mogućnosti da donesemo **ispravne odluke** – one koje su u skladu sa osnovnim vrijednostima.

Kada se suočimo sa pitanjem kako pravilo da postupimo, mi pratimo sledeće korake u cilju donošenja ispravnih odluka i konsultujemo se sa ostalima, ako je to potrebno, radi donošenja ispravne odluke. Kada razmatrate ovo, pratite sljedeće korake:



Korak 1: Da li je zakonito? ↓	DA → Idi na korak 2. NE → Postupak može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to uraditi. ? → Obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje savjeta o ovom Kodeksu.
Korak 2: Da li je u skladu sa politikama NLB Grupe? ↓	DA → Idi na korak 3. NE → Postupak može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to uraditi.

	? → Provjerite interne akte; razgovarajte sa nadređenim za smjernice ili se obratite lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje savjeta o ovom Kodeksu.
Korak 3: Da li odražava, osnovna načela, vrijednosti i pravila ponašanja u NLB Grupi? ↓	DA → Idi na korak 4. NO → Postupak može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to uraditi. ? → Provjerite interne akte u vezi sa etičkim ponašanjem; razgovarajte sa nadređenim za smjernice ili se obratite lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje savjeta o ovom Kodeksu.
Korak 4: Da li to može negativno uticati na interesne strane u NLB Grupi (zaposlene, klijente, druge poslovne partnere, akcionare, regulatore)? ↓	DA → Postupak može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to uraditi. NE → Idi na korak 5. ? → Razgovarajte sa nadređenim; obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje savjeta o ovom Kodeksu.
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? ↓	DA → Idite na korak 6. NE → Postupak može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to uraditi. ? → Razgovarajte sa nadređenim; obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje savjeta o ovom Kodeksu.
Korak 6: Da li to može negativno uticati na vaše privredno društvo ili na NLB Grupu ako svi zaposleni to urade?	DA → Postupak može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to uraditi. NE → Čini se da možete donijeti odluku o tom postupku. ? → Razgovarajte sa nadređenim; obratite se lokalnoj organizacionoj jedinici, odgovornoj za davanje savjeta o ovom kodeksu.

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 smjernicama i održavajući korak sa razvojem. Dakle, ovaj Kodeks zamjenjuje prethodno važeći Kodeks koji je regulisao etičko ponašanje i korporativnu usklađenost na nivou NLB d.d. i NLB Grupe. Članice NLB Grupe će u dogledno vrijeme uskladiti sve svoje interne akte, pravila i procedure kako bi bili u skladu sa i kako bi se zasnivali na ovom Kodeksu.

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

Ovaj Kodeks definiše standarde ponašanja i postupanja zaposlenih u NLB Grupi kao i očekivanja od poslovnih partnera i drugih interesnih strana. U slučaju neslaganja između odredaba ovog Kodeksa i zahtjeva

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 slijediti 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 smjernice za zaposlene NLB Grupe su propisane u smjernicama i drugim internim aktima te konkretne članice NLB Grupe, uz poštovanje duha i svrhe ovog Kodeksa i zahtjeva lokalnih propisa kao i specifičnosti kulturnog i društvenog okruženja u kom posluje.

NLB Grupa posluje u sektorima koji su visoko regulisani zbog urgentnog obezbjeđivanja finansijske stabilnosti i sprječavanja sistemskih rizika. NLB Grupa je svjesna 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 povjerenje naših klijenata i narušavaju reputacije NLB Grupe i mogu da nas izlože regulatornim mjerama, novčanim kaznama ili drugim negativnim posledicama. Dakle, svi zaposleni u NLB Grupi su lično odgovorni i obavezni su da djeluju u skladu sa važećim propisima, internim pravilima i procedurama, i uputstvima i da slijede duh, namjenu i pravila navedena u njima.

VII. Prelazne i završne odredbe

Ovaj Kodeks stupa na snagu danom donošenja od strane Upravnog odbora NLB Banke AD Podgorica. i dobijanja saglasnosti od strane Nadzornog odbora NLB Banke AD Podgorica

VIII. Referentni dokumenti

- Zakon o bankama;
- Odluka o sistemu upravljanja u kreditnim institucijama;
- Smjernice EBA o internom upravljanju (EBA/GL/2021/05)

IX. Izjava administratora internog dokumenta o usklađivanju i odobravanju internog dokumenta

“Ja, administrator ovog internog dokumenta, uvjeravam da je ovaj interni dokument dostavljen na uvid, reviziju i potvrdu svim organizacionim jedinicama u Banci na koje se odnosi ovaj interni dokument i njegove izmjene i dopune i da je odobren sa njihove strane. Ovaj interni dokument je usaglašen sa njima na način da je njegov sadržaj jasan i u skladu sa drugim internim aktima i propisima i da nije u suprotnosti sa drugim internim aktima Banke.”

Priprema i pregled

Ime i prezime	Priprema/pregled
Radovan Vujadinović SPUP	Pripremio
Svetlana Rajković SPUP	Pregledao

- Nadležni organ koji donosi dokument: Upravni odbor NLB AD Podgorica
- Nadležni organ koji daje saglasnost na dokument: Nadzorni odbor NLB AD Podgorica

Lana Đurasović
Članica Upravnog odbora

Dražen Vujošević
Član Upravnog odbora

Martin Leberle
Predsjednik Upravnog odbora

Archibald Kremser
Predsjednik Nadzornog odbora

