

Javno



**KODEKS PONAŠANJA NLB BANKE AD PODGORICA KAO ČLANICE NLB GRUPE
IZDANJE 4.**

Sadržaj

I.	UVOD I CILJEVI	3
II.	Djelokrug primjene Kodeksa ponašanja i njegovi primaoci	4
III.	Osnovna načela i pravila poželjnog ponašanja	4
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	7
3	POŠTOVANJE NAŠIH KLIJENATA	9
4	IZBJEGAVANJE SUKOB INTERESA	10
5	SPREČAVANJE NEPRIHVATLJIVIH PRAKSI	11
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	Error! Bookmark not defined.
VI.	Kodeks i lokalni i međunarodni zakoni i propisi	18
VII.	Prelazne i završne odredbe	Error! Bookmark not defined.
VIII.	Referentni dokumenti	Error! Bookmark not defined.
IX.	Izjava administratora internog dokumenta o usklađivanju i odobravanju internog dokumenta	Error! Bookmark not defined.
	Priprema i pregled	Error! Bookmark not defined.

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.	Mart 2023.	Kodeks ponašanja NLB Banke AD Podgorica kao članice Grupe je ažuriran uslijed izmijenjenih vrijednosti.
3	April 2026	Redovno ažuriranje internog akta u skladu sa Uputstvom za upravljanje internim aktima. Terminološko usklađivanje i korekcije u nazivu organizacionih jedinica.
4	Jun 2026	Kodeks ponašanja NLB Grupe je revidiran tako da uključuje posebno poglavlje o principima ponašanja u odnosima sa dobavljačima i primjere odgovarajućeg ponašanja koje zahtijevaju EBA Smjernice o zajedničkim procedurama i metodologijama za proces nadzornog pregleda i evaluacije (SREP) i supervizorsko testiranje otpornosti na stres (EBA/GL/2022/03)

Javno

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, i
- 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 sprovedu u praksi u okviru NLB Grupe.

Javno

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 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 osmišljen da bude 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. Tako se u širem smislu 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;
- Obezbijedite 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;
- Reagujte na vrijeme 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 pravilima ili ovim Kodeksom.

Odnosi sa poslovnim partnerima

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

III. Osnovna načela i pravila poželjnog ponašanja

Etika je skup moralnih načela koja 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.

Javno

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	<ul style="list-style-type: none"> Djelovanje na odgovoran način i u skladu sa ovlaštenjima Poštovanje pravila Kodeksa
Poštovanje kolega i održavanje prijatnog radnog okruženja	<ul style="list-style-type: none"> Iskrenost i poštovanje među kolegama Nulta tolerancija diskriminacije Prijatno i bezbjedno radno okruženje Vođenje računa o zaštiti podataka o ličnosti zaposlenih
Poštovanje naših klijenata	<ul style="list-style-type: none"> Poštovanje interesa klijenata Dužna pažnja radi zaštite poverljivosti podataka klijenata Profesionalan odnos Pravična procedura rješavanja prigovora klijenata
Izbjegavanje sukoba interesa	<ul style="list-style-type: none"> 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
Sprečavanje neprihvatljivih praksi	<ul style="list-style-type: none"> Nulta tolerancija na neprihvatljive prakse Odbacivanje mita i korupcije Sprečavanje i izvještavanje o bilo kakvom štetnom ponašanju Zaštita zvizdača
Poštovanje zakonskih i drugih važećih propisa	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Zaštita i racionalno korišćenje sredstava i resursa društva Zaštita intelektualne svojine
Mi smo društveno odgovorni	<ul style="list-style-type: none"> Poštovanje ljudskih prava Briga za društveno okruženje Ekološka svijest Komunikacija u NLB Grupi Saradnja sa nadležnim organima

1 DJELUJEMO ETIČNO – ODGOVORNO

1.1 DJELOVANJE NA ODGOVORAN NAČIN I U SKLADU SA OVLAŠĆENJIMA

Svaki zaposleni u NLB Grupi se zalaže za održavanje najviših standarda moralnog integriteta i poslovne etike u okviru svog rada. Ovo nije korisno samo za NLB Grupu već i za njene klijente, i interne i eksterne, kolege, poslovne partnere, interesne strane, finansijski sistem i zajednicu u 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 osnova je za njenu reputaciju i konstantne 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, i suočavati se sa izazovima na odgovoran način. 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 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 strogo poštujemo u svom ponašanju.

Kršenje standarda i pravila ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom može da dovede do ozbiljne povrede radnih obaveza svakog zaposlenog i da dovede do nametanja eventualnih mjera za otklanjanje posledica nepropisnog ponašanja. Ozbiljna kršenja standarda mogu da dovedu do drugih sankcija postupaka (uključujući i mjere iz zakona o radu), što može dovesti do prestanka dalje saradnje između zaposlenog 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 budu svjesni svoje odgovornosti za povrede radnih obaveza, kao i mogućnosti pokretanja disciplinskih i sudskih postupaka, te izricanja odgovarajućih sankcija.

Smjernice

Mi smo svjesni da javnost identifikuje naš rad, procese 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.

Javno

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;
- sprečavamo i eliminišemo sve mogućnosti koruptivnih praksi, i sve povrede važećih pravila ili osnovnih etičkih normi.
- sprečavamo 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 poštteni i slijede najviše etičke standarde. Obezbjeđujući bezbjedno, stimulativno i zdravo radno okruženje mi izgrađujemo dugoročnu i solidnu korporativnu kulturu koja je važna osnova našeg uspjeha.

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

Mi u NLB Grupi podstičemo izražavanje mišljenja uz poštovanje i otvorenu komunikaciju što je osnova našeg rada.

Prvo slušamo, zatim govorimo. Naša riječ je naša obaveza. Jasno izražavamo šta hoćemo ili možemo, a šta ne možemo ili ne smijemo. Aktivno tražimo povratne informacije, cijenimo i otvoreno i blagovremeno dijelimo informacije. Dajemo konstruktivnu kritiku na uvažavajući i pošten način. Dijelimo znanje za dobrobit NLB Grupe i učimo jedni od drugih. Komuniciramo jasno i razumljivo; ne plašimo se teških pitanja i ne prebacujemo svoje zadatke na druge. Sa svim interesnim stranama uvijek 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 i 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.

Svi zaposleni mogu da rade bez straha od neke od tih praksi. Mi poštujemo ljudska prava svakog pojedinca i promovisemo pozitivno radno okruženje koje doprinosi našem uspjehu.

Javno

2.3 Prijatno i bezbjedno radno okruženje

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

Zato mi obezbjeđujemo bezbjedno i prijateljsko radno okruženje promoviramo uzajamno poštovanje, i podstičemo zdrav život kod naših zaposlenih. Zadovoljstvo zaposlenih je ključno 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.

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 bismo 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. Rukovodioci su dužni da izdaju instrukcije i da definišu zadatke ljubazno, jasno i razumljivo. Njihova je obaveza da stvore pozitivnu klimu, da postaknu saradnike na inovativno razmišljanje i da postavljaju dobar primjer.

Naš je fokus 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 pronađe 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!

Zaposleni NLB Grupe se moraju uzdržati od svakog vida seksualnog, verbalnog ili bilo kog drugog uznemiravanja i zlostavljanja saradnika. Takvo ponašanje se ne toleriše u NLB Grupi i zabranjeno je. Uznemiravanje 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.

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

Zaposleni u NLB Grupi ne mogu da koriste za sopstvenu korist ili da prosljeđuju nekoj (neovlašćenoj) trećoj strani 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. Aktivno sarađujemo u implementaciji strategije NLB Grupe i posvećeni smo ispunjavanju strateških ciljeva u duhu kredibiliteta i pravičnosti. Skrećemo pažnju na izazove i ohrabrujemo 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 uspješniji kada radimo zajedno.

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

Pronalazimo rješenja i dodatnu vrijednost za naše klijente. Svjesni smo da svaki problem može imati nekoliko rješenja, zbog čega nudimo inovativna rješenja. Tako 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, kao i na nivou sveobuhvatnih rješenja za kupce, a sve u cilju poboljšanja njihovog korisničkog iskustva, 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 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 modernu dinamiku života.

Naš je cilj da obezbijedimo optimalne pogodnosti za naše klijente u vezi sa našim proizvodima i uslugama i da, uzimajući u obzir njihove interese, 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 sprečavamo 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 regulatornu 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, poslovnim partnerima i regulatorima. 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

Javno

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

3.4. Pravična procedura rješavanja prigovora klijenata

Mi klijente tretiramo na pravičan način. Zaposleni NLB Grupe odmah prijavljuju prigovore klijenata odgovornim organizacionim jedinicama, 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 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 onih 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, t.j. zaposlenima NLB Grupe sa kojima on ili ona sarađuje - više o tome u poglavlju 2. Poštovanje kolega i održavanje prijatnog radnog okruženja.

Naš cilj je obezbjeđivanje optimalne pogodnosti za klijente u odnosu na proizvode i usluge koje nudimo. Mi nudimo inovativna rešenja, moderne proizvode i usluge i moramo da uzmemo u obzir njihove želje, potrebe i interese. Zaposleni NLB Grupe stoga moraju dobro poznavati klijente, 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.

Mi poštujemo obaveze zaštite dobijenih povjerljivih podataka i sprečavanje njihove potencijalne zloupotrebe. Svaki zaposleni mora da poznaje i da shodno primjenjuje pravila o povjerljivosti podataka klijenata i drugih povjerljivih informacija (uključujući i bankarske) i poslovnih tajni. Naročito zaposleni u bankama koje su članice NLB Grupe dužni su da zaštite lične podatke klijenata (koji su Zakonom o kreditnim institucijama definisani kao svi podaci, činjenice i okolnosti o pojedinačnim klijentima kojima raspolaže Banka); mi ne tolerišemo nikakve događaje, koji mogu da dovedu do objelodanjivanja ili pružanja informacija neovlašćenim licima.

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

NLB Grupa shvata i prihvata 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 Grupi pravnim rizicima i/ili reputacionim rizicima.

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

Javno

Mi naročito nastojimo da izbjegnemo svaki takav sukob interesa i poštujemo naša interna pravila koja nalažu da moramo da prepoznamo i da na odgovarajući način i efikasno upravljamo sukobima interesa (poslovnim i privatnim).

Svaki zaposleni NLB Grupe mora aktivno da otkriva, sprečava i otklanja sukobe interesa. U okviru obavljanja zadataka i donošenja odluka, oni uvijek moraju da slijede interese NLB Grupe, a ne svoje privatne interese.

Smjernice

Zaposleni NLB Grupe moraju u svakom trenutku voditi računa kako bismo obezbijedili da naš rad izvan Banke 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 može nastati kada naši privatni interesi preovladaju nad interesima klijenata, dobavljača, drugih poslovnih partnera NLB Grupe. Ti slučajevi nastaju kada se naši privatni 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.

Sljedeće 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 su 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 SPREČAVANJE NEPRIHVATLJIVIH PRAKSI

5.1 Nulta tolerancija za diskriminaciju

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

5.2 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.

Javno

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

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

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

5.3 Sprečavanje 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. Sprečavanje drugog štetnog ponašanja odgovornost je svih zaposlenih.

Ako primijetimo bilo kakvo ponašanje koje može da naštetiti NLB Grupi, kao zaposleni NLB Grupe dužni smo da odmah prijavimo svoje zabrinutosti i zapažanja. U tom cilju, NLB Grupa obezbeđuje nezavisne interne procedure i procese za prijavljivanje nepravilnosti. 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“.

Naša je dužnost da prijavimo takvo ponašanje bez odlaganja putem jednog od dostupnih komunikacijskih kanala službeniku zaduženom za postupanje po prijavi organizacione jedinice zadužene za kontrolu usklađenosti poslovanja. Zaposleni takođe mogu anonimno dostaviti informacije direktno Upravnom odboru ili Nadzornom odboru.

Ako nismo ubijeđeni da potencijalni postupak ima prirodu nepropisnog ponašanja, nezakonitog ili neetičkog postupka, možemo da se konsultujemo 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.

5.4 Zaštita zviždača

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

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

Smjernice

Ako nam neko ponudi neku korist da bi uticao na naše ponašanje ili postupak, to je mito. Ako neko želi da upotrebi svoj položaj da pribavi neku korist za sebe, to je korupcija. Zaposleni NLB Grupe ne smiju da daju

Javno

ni 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 stranama. Ona ima mnogo oblika: u tenderima i izboru dobavljača u postupcima nabavke, troškovima, poklonima, gostoprimstvu, odlučivanju o radnom odnosu, sponzorstvima, donacijama, aktivnostima naših klijenata i tako dalje. Mi smo dužni da pažljivo razmotrimo koje aktivnosti mogu biti izložene riziku od korupcije i da spriječimo takve radnje.

Pokloni čije je davanje ili primanje apsolutno zabranjeno se kategorički odbijaju. 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 ili druge članice Grupe teško otklonile.

Za prijavu kršenja, koristimo uspostavljene kanale za uzbunjivanje koji obezbjeđuju našu anonimnost, ili kontaktiramo organizacionu jedinicu odgovornu za kontrolu usklađenosti poslovanja.

6 POŠTOVANJE ZAKONSKIH I DRUGIH VAŽEĆIH PROPISA

6.1 Naše poslovanje je zakonito

Zaposleni su dužni da striktno 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 analiziraju i upravljaju rizicima koji se odnose na usklađenost poslovanja u internoj organizaciji, procese odlučivanja, politike objelodanjivanja, interno izvještavanje i izvještavanje prema spoljnim (nadзорnim) institucijama.

6.2 Mi se borimo protiv pranja novca i finansiranja terorizma

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

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

- da redovno prate interne politike, pravila i procedure za otkrivanje sumnje na pranje novca i finansiranje terorizma.
- da koriste procedure i mjere za poštovanje sankcija i embarga koje sprečavaju lica ili organizacije da posluju sa određenim državama, grupama lica, privrednim društvima, organizacijama i pojedincima, uključujući one povezane sa terorističkim aktivnostima, švercom droge, razvojem nuklearnog naoružanja i slično.

Za uspješno sprečavanje i otkrivanje sumnjivih transakcija, svaki zaposleni koji se suoči sa takvim transakcijama u toku svog rada, mora da djeluje u skladu sa internim dokumentima 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

Mi u NLB Grupi primjenjujemo najviše standarde dužne pažnje na upravljanje poslovnim podacima i ostalim informacijama u vezi sa pojedinim članicama NLB Grupe, cijelom NLB Grupom, zaposlenima, klijentima i

Javno

poslovnim partnerima. Ovo je jedini način da se obezbijedi diskrecija poslovnih odnosa i gradi dugoročno povjerenje.

Zaposleni NLB Grupe, su obavezni da propisno zaštite povjerljive podatke, strogo povjerljive informacije i poslovne tajne. Postoji nulta tolerancija svih događaja koji mogu da dovedu do objelodanjivanja ili pružanja povjerljivih informacija, podataka i poslovnih tajni neovlašćenim licima.

Svi zaposleni 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.

Upotreba informacija:

Možemo podatke koristiti samo interno, u poslovne svrhe poslodavca.

Otkrivanje eksternim stranama dozvoljeno je samo ako to dozvoljavaju propisi ili interna pravila.

Zaposleni NLB Grupe ne mogu da koriste za svoju vlastitu korist niti smiju da prosleđuju bilo kom neovlašćenom trećem licu povjerljive podatke strogo povjerljive podatke ili poslovne tajne. 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.

Šta su insajderske informacije?

Određene povjerljive informacije se smatraju insajderskim informacijama u smislu propisa o sprečavanju zloupotrebe tržišta. Zaposleni 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.

NLB Grupa usvojila je interne akte kojim su uspostavljene mjere koje sprečavaju 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 NLB Grupe.

6.5 Zalažemo se za lojalnu konkurenciju

NLB Grupa se zalaže za fer poslovanje na tržištima gdje posluje. To uključuje izbjegavanje nelojalne prodaje i poslovnih praksi, nekonkurentnih ugovora ili praksi na tržištu, i zloupotrebe dominantnog položaja na tržištu. Svjesni smo rizika koji su povezani sa zabranom konkurencije, i zbog toga poslujemo u skladu sa relevantnim propisima i internim pravilima koji definišu naše obaveze u vezi sa zaštitom konkurencije. Naša je odgovornost da budemo u toku i da 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.

Javno

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

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 smo da to odmah prijavimo 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 moramo 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

Kako bi se obezbijedio dugoročni uspjeh NLB Grupe moramo racionalno koristiti sredstva svake članice NLB Grupe, uključujući nekretnine, postrojenja i opremu, tehnološku opremu, intelektualnu svojinu, finansijska sredstva, žigove i odnose sa klijentima i poslovnim partnerima i reputaciju NLB Grupe.

Zaposleni moraju da razumno koriste kancelarijski materijal i ostala sredstva potrebna za rad, da štite sredstva svih članica NLB Grupe, da poštuju pravila o nadoknadi troškova poslovnih putovanja i ostalih poslovnih troškova, uključujući odgovarajuće izvještavanje i dokumentaciju. Zabranjeno je postupanje sa sredstvima NLB Grupe na neetički način.

Zaposleni ne mogu da koriste sredstva za rad ili druga sredstva za ličnu korist ili za korist nekog trećeg lica,. Moramo da spriječimo 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 uspjehnog unutrašnjeg tržišta, jer ubrzava inovacije i kreativnosti i unapređuje zapošljavanje i konkurenciju.

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.

Zaposleni u NLB Grupi dužni su da poštuju autorska prava i intelektualnu svojinu trećih lica (autora, provajdera itd.). Tako osiguravamo da se autorsko djelo i intelektualna svojina koriste samo u skladu sa predviđenom svrhom ili uz pristanak vlasnika takvog autorskog djela. Nadalje, u svom radu koristimo samo one alate za koje je Banka dobila odgovarajuće licence.

Smjernice

Javno

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

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

Zaposleni NLB Grupe su dužni da razborito postupaju sa sredstvima i sa drugom imovinom članica NLB Grupe, da poštuju interna pravila o nadoknadi troškova i korišćenju alata za rad. Dobra smjernica je postupanje sa imovinom NLB Grupe sa jednakom pažnjom i 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 obezbijavaju 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.

Posebnu pažnju posvećujemo poštovanju ljudskih prava i osnovnih sloboda u svim poslovnim aktivnostima. Mi smo organizacija koja poštuje i nastoji da stekne dugoročno povjerenje zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih organa i privrednog društva u cjelini, zbog čega poslujemo 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 i nastojimo da stvorimo radno okruženje koje poštuje raznovrsnosti (lične, seksualne, vjerske, rasne, nacionalne, etničke, kulturne, društvene, geografske, porodične, fizičke, starosne i bilo koje druge individualne karakteristike ili uvjerenja zaposlenih).

Fer odnos prema klijentima je zasnovan na zajedničkim vrijednostima i osnovnim načelima, u svim ponuđenim bankarskim proizvodima i uslugama. NLB Grupa posluje samo s klijentima u koje može da ima povjerenje, koji se pridržavaju i teže usklađenosti s važećim propisima i standardima u oblasti ljudskih prava, posluju u skladu s načelima poslovne etike.

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 se strogo pridržavaju ovih principa.

8.2 Briga za društveno okruženje

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

Javno

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.

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

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

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 koji doprinose zaštiti životne sredine i društvenog blagostanja čemu. Mi promovišemo održive ekonomske djelatnosti s ciljem poboljšanja kvaliteta života i stvaranja bolje budućnosti za cijeli region, te aktivno 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 i drugim nadležnim organima odgovornim za nadzor i provjeru usklađenosti poslovanja NLB Grupe u državama u kojima posluje. Na taj način mi obezbjeđujemo

Javno

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 svakodnevnom 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, definisala je tri glavne vrijednosti i pet ključnih ponašanja potrebnih za 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Odgovornost
Poboljšavamo živote	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 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.

Javno

Članice NLB Grupe dužne su da redovno (najmanje jednom godišnje) sprovode obuku svih zaposlenih iz oblasti Kodeksa, kao i da 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 sprečavanja 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.

VI. Principi ponašanja u odnosima sa dobavljačima

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

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

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

Očekivani principi i pravila ponašanja za dobavljače NLB Grupe

Etičko i profesionalno ponašanje:

- Oni svoje poslovanje obavljaju profesionalno i u skladu sa najvišim etičkim standardima, što uključuje poštenje, integritet i preuzimanje odgovornosti za svoje postupke.
- Oni postupaju u skladu sa zakonskim propisima i pravilima struke, etičkim principima i dobrim poslovnim običajima.
- Oni aktivno sprječavaju i eliminišu rizike od nedoličnog ponašanja i neetičkog ponašanja. Poštuju autorska prava i intelektualnu svojinu trećih lica (autora, izvođača i sl.) i koriste ih u skladu sa

Javno

njihovom namjenom ili saglasnošću vlasnika, i koriste samo odgovarajuće licencirane alate u svom radu.

- Poželjno je da dobavljači imaju svoj etički kodeks

Dobavljači poštuju ljudska prava:

- Poštovanje ljudskih prava i osnovnih sloboda svih pojedinaca, obezbjeđivanje jednakih mogućnosti za sve zaposlene na pravedan i transparentan način, bez obzira na pol, starost, rasu, boju kože, nacionalnost, etničku pripadnost, seksualnu orijentaciju, vjeru ili druge lične osobine, kao i promovisanje pozitivnog i bezbjednog radnog okruženja.
- Oni zabranjuju bilo koji oblik diskriminacije, uznemiravanja ili eksploatacije; neželjeni ili prisilni rad; moderno ropstvo; trgovina ljudima; nejednak ili nepravedan tretman zaposlenih; i bilo koji oblik nasilja, uznemiravanja, maltretiranja ili viktimizacije pojedinaca na radnom mjestu.
- Oni ne zapošljavaju osobe mlađe od 15 godina (ili 14, ako to zahtijevaju zakoni zemlje u kojoj se posao obavlja) i u potpunosti se pridržavaju važećih nacionalnih zakona i rade u skladu sa standardima Deklaracije ILO.
- Oni nastoje da isplaćuju minimalnu platu koja omogućava pristojan životni standard i obezbjeđuju prihvatljive uslove života prilikom obezbjeđivanja smještaja za zaposlene (u skladu sa međunarodnim standardima).
- Oni poštuju prava manjina i autohtonih zajednica, uključujući prava na zemlju, šume i vodne resurse.
- Oni osiguravaju da zaposleni imaju najmanje minimalne standardne uslove rada.

1. U svrhu zaštite životne sredine, dobavljači moraju da:

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

2. Zaštita povjerljivih informacija i podataka

Dobavljači moraju rukovati povjerljivim informacijama i podacima u skladu sa važećim propisima i najvišim međunarodnim standardima dužne pažnje u upravljanju informacijama i podacima. Oni moraju da štite povjerljive informacije i podatke NLB Grupe i da ih koriste isključivo u svrhu za koju su pribavljeni. Oni takođe moraju zaštititi povjerljive podatke i informacije, uključujući lične podatke, i preduzeti sve neophodne mjere kako bi spriječili njihovu zloupotrebu, krađu, prevaru ili neovlašćeni pristup ili otkrivanje. Zabranjeno je otkrivanje povjerljivih informacija i podataka trećim licima bez izričite pisane saglasnosti NLB.

3. Izbegavanje sukoba interesa

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

4. Korupcija i prevencija podmićivanja

Sve poslovne aktivnosti moraju se sprovesti pošteno i transparentno.

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

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

Javno

5. Zdravlje i bezbjednost na radu

Dobavljači obezbjeđuju radna mjesta i okruženje koje je bezbjedno, prijateljsko i zdravo. Oni promovišu uzajamno poštovanje i zdrav način života među zaposlenima i pružaju usluge koje ispunjavaju zahtjeve važećih standarda kvaliteta, zdravlja i bezbjednosti.

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

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

Moraju se poštovati svi važeći nacionalni i međunarodni poreski propisi.

Dobavljači će, najbolje što mogu:

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

Donošenje ispravnih odluka

Da bi donijeli ispravne odluke, dobavljači moraju da slede ove korake:

1. Da li je to legalno?
 - Da li je u skladu sa politikom NLB?
2. Da li odražava osnovne principe, vrijednosti i pravila ponašanja u NLB?
3. Može li negativno uticati na zainteresovane strane NLB?
4. Da li bi se osećali dobro ako bi ova akcija bila javno izložena?
5. Da li bi to moglo negativno uticati na vašu kompaniju ili NLB ako bi svi to uradili?

Saradnja i komunikacija

Dobavljači moraju održavati otvorenu i iskrenu komunikaciju sa NLB i sarađivati u svim neophodnim inspekcijama i revizijama. U slučaju pitanja ili nedoumica u vezi sa ovim Kodeksom, mogu se obratiti imenovanoj kontakt osobi u NLB.

NLB dobavljači su dužni da NLB dostave sve tražene informacije u vezi sa ekološkim, socijalnim i upravljačkim faktorima, ili da objasne zašto određene informacije ne mogu biti dostavljene.

Praćenje i nadzor usklađenosti

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

- Samoprocjene dobavljača,
- Interne ili eksterne revizije,
- posjete lokacijama dobavljača,
- zahtjeve za dodatnu dokumentaciju ili pojašnjenja.

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

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

Javno

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

Prijavljivanje prekršaja

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

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

- elektronski putem veb aplikacije Whistler
- e-mail adresa (compliance@nlb.me):
- Telefonski kontakt (020 402 288).