

Kodeks ponašanja u NLB Grupi

6. izdanje, August 2026. godine

NLB Banka

Sadržaj

I. Uvod i cilj	4
II. Djelokrug primjene Kodeksa i lica obavezana Kodeksom	5
III. Osnovna načela i pravila željenog ponašanja	6
IV. Vrijednosti u NLB Grupi	21
V. Kodeks i lokalna i međunarodna zakonska regulativa	21
VI. Principi postupanja u odnosima s dobavljačima	22
VII. Prelazne i završne odredbe	24

Hronologija izmjena (verzije) dokumenta

Ver.	Broj i datum odluke	Datum primjene	Opis	Donosi	Pristup dokumentu	Poslovno područje
1.	01-28-11.2/17 12.07.2017.	Datum donošenja	Usvajanjem ovog Kodeksa ponašanja u NLB Grupi prestaje da važi Kodeks etičkog ponašanja radnika Banke broj 01-37-9.2/16 od 20.09.2016. godine i Kodeks korporativne usklađenosti Banke (PT) broj 01-45-14.4/16 od 14.11.2016. godine	Uprava Banke	Svi organizacioni dijelovi	Banka
2.	01-50-11.5/20 29.12.2020	Datum donošenja	2. Izdanje Redovan pregled akta, brisanje poglavlja relevantnih akata koji više ne važe, bez ostalih izmjena.	Uprava Banke	Svi organizacioni dijelovi	Banka
3.	I-500-2V-8.15/21 17.12.2021.	31.12.2021.	3. Izdanje Usklađivanje sa Odlukom Agencije o sistemu internog upravljanja u banci, ranija nadležnost za donošenje Kodeksa sa Uprave prenesena na Nadzorni odbor	Nadzorni odbor	Svi organizacioni dijelovi	Banka
4.	I-500-7-6.5/22 27.10.2022.	27.10.2022.	4. Izdanje, redovni pregled, bez izmjena.	Nadzorni Odbor	Svi organizacioni dijelovi	Banka
5.	I-500-3-6.1/23 28.07.2023.	28.07.2023.	5. Izdanje Usklađivanje sa verzijom 2 Kodeksa Grupe; izmjene u skladu sa Pravilnikom o organizaciji NLB Banke d.d. Sarajevo od 27.10.2022. godine	Nadzorni odbor	Svi organizacioni dijelovi	Banka
5.1.	I-500-2-8.1/25 27.08.2025.	27.08.2025.	Verzija 5.1. - Redovno ažuriranje akta - Usklađivanje sa izmjenom u organizaciji i novim nazivom Sektora – Sektor za usklađenost poslovanja i sigurnost	Nadzorni odbor	Svi organizacioni dijelovi	Banka
6.	I-500-4-6.1/26 20.08.2026.	20.08.2026.	6. Izdanje - Usklađivanje sa verzijom 4 Kodeksa Grupe - Kodeks ponašanja NLB Grupe je revidiran kako bi uključio posebno poglavlje o Kodeksu za dobavljače, kao i primjere odgovarajućeg ponašanja u skladu sa Smjernicama EBA o zajedničkim procedurama i metodologijama za proces nadzorne provjere i evaluacije (SREP) i nadzorno stresno testiranje (EBA/GL/2022/03). - Usklađivanje sa izmjenom u organizaciji i novim nazivom Sektora Usklađenost poslovanja i sigurnost - u okviru usklađivanja akta sa aktom Grupe izvršena je i manja jezička i stilska dorada teksta	Nadzorni odbor	Svi organizacioni dijelovi	Banka

I. Uvod i cilj

Misija NLB Grupe

Zaposlenici NLB Grupe zalažu se za kulturu odgovornosti, odgovornost prema klijentima, ostvarivanje planiranih poslovnih rezultata i brigu o životnoj sredini i zdravom načinu života. Djelujemo u skladu sa zakonskim propisima i pravilima struke, po etičkim principima i dobrim poslovnim praksama kao i vrijednostima NLB Grupe.

Povjerenje koje uživamo među klijentima, saradnicima, vlasnicima i u društvu u kojem djelujemo, nameće nam veliku odgovornost. To povjerenje opravdavamo radeći sa akterima na pozitivnim promjenama, obostranoj koristi i rastu.

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

Značenje Kodeksa

Kodeks ponašanja NLB Grupe predstavlja skup osnovnih principa, vrijednosti i pravila koja svaki zaposleni u NLB Grupi mora razumjeti i kojih se mora pridržavati. To je jedini način za nas u NLB Grupi da djelujemo u skladu sa etičkim standardima.

Kodeks postavlja osnovna načela ponašanja na kojima se bazira poslovanje i djelovanje NLB Grupe. Na ovaj način, Kodeks nam daje smjernice za svakodnevno ponašanje i pomaže da razumijemo šta se u NLB Grupi očekuje od svakog zaposlenog i ostalih aktera. Na taj način se određuje šta je ključno za ispunjenje dugoročne strategije NLB Grupe i njenog odgovornog ponašanja kojim moramo sačuvati povjerenje naših klijenata, zaposlenih, dioničara i šireg društvenog okruženja u kome NLB Grupa posluje.

Kodeks jasno definiše očekivanja od svakog zaposlenog u NLB Grupi i propisuje standarde koji se trebaju primjenjivati u odnosu prema drugim akterima, kao i uputstva i smjernice za svakodnevni rad i poslovanje NLB Grupe.

NLB Grupa je prisutna u širokom spektru različitih nacionalnih i kulturnih sredina u kojima rade zaposleni u pojedinim članicama NLB Grupe. U duhu kulturnih razlika u zemljama u kojima NLB Grupa posluje, težimo saradnji i razmjeni različitih mišljenja i iskustava. Ovim Kodeksom izražavamo vrijednosti i načela željenog ponašanja u duhu kulturnih i drugih razlika u zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

Kodeks ponašanja NLB Grupe:

- predstavlja vrijednosti i osnovna načela ponašanja,
- postavlja pravila koja članovi organa i svaki zaposleni u NLB Grupi mora da razumije i poštuje,
- definiše očekivanja od svakog zaposlenog u NLB Grupi i
- odražava standarde koje očekujemo u našem odnosu prema ostalim akterima.

Kodeks je struktuiran na način da bude praktičan kako bi nam pomogao u svakodnevnom radu.

Posebno poglavlje posvećeno je liderima i rukovodstvu na svim nivoima organizacije, sa posebnom odgovornošću u prenošenju Kodeksa u praktičnu upotrebu unutar NLB Grupe.

II. Djelokrug primjene Kodeksa i lica obavezana Kodeksom

Zaposleni

Poslovanje, koje je usklađeno sa ovim Kodeksom, je garancija za jačanje povjerenja u NLB Grupu i ključ njenog ugleda i dugoročnog uspješnog poslovanja. Svi zaposleni u NLB Grupi moraju razumjeti i poštovati vrijednosti, principe i pravila sadržana u ovom Kodeksu ponašanja, uzimajući ih u obzir prilikom praćenja – vrijednosti Banke.

Kao zaposleni NLB Grupe odgovorni smo za ugled svake članice NLB Grupe i svi se moramo upoznati sa ovim Kodeksom i uskladiti se sa istim u svakodnevnoj upotrebi. Kodeks je osmišljen tako da predstavlja praktičanu pomoć u svakodnevnom radu.

Postupanje u skladu sa pravilima Kodeksa ponašanja NLB Grupe može doprinijeti još uspješnijem razvoju cijele NLB Grupe i svih nas kao zaposlenih. Svaki zaposlenik obavezan je da se pridržava ovog Kodeksa i treba da podstakne svoje kolege i poslovne partnere da postupaju na isti način. Zaposleni u NLB Banci d.d., Sarajevo (Banka) potpisuju Izjavu da su upoznati sa usvojenim standardima korporativne kulture, vrijednostima i kulturom rizika Banke, sklonošću ka preuzimanju rizika i sposobnošću podnošenja rizika, te etičkim kodeksom i pravilima za sprječavanje sukoba interesa u Banci, koji su sadržani u aktima Banke.

Rukovođenje

Kodeks u cjelosti primjenjuju zaposleni i članovi organa upravljanja članica NLB Grupe. Stoga se pojam „zaposlenik NLB Grupe” tumači u širem smislu. Rukovodioci na različitim nivoima u NLB Grupi, uključujući i članove organa upravljanja (članovi uprave, nadzornog odbora, izvršni direktori, članovi odbora) imaju posebnu odgovornost:

- da razmatraju Kodeks sa članovima svoga tima i brinu se da ga svi razumiju, te na taj način promovišu etičku kulturu u NLB Grupi,
- da osiguraju da se osnovna načela i pravila ponašanja primjenjuju i poštuju;
- da osiguraju da se vrijednosti Banke ostvaruju u svjetlu postavljenih principa i pravila ponašanja;
- da podstiču otvoren, pošten i iskren odnos među zaposlenima, bez straha i osvete
- da podstiču otvoren dijalog o svim pitanjima obuhvaćenim ovim Kodeksom;
- da svojim ponašanjem i postupanjem daju primjer koji objedinjuje vrijednosti i zadovoljava osnovna načela NLB Grupe;
- da pravovremeno reagiraju pri uočavanju etičkih pitanja u svom okruženju;;
- da nikad ne zahtijevaju od zaposlenih ponašanje koje ne bi bilo u skladu sa zakonskim propisima, drugim- pravilima ili ovim Kodeksom.

Odnosi s poslovnim partnerima Zaposlenici NLB Grupe dosljedno se pridržavaju osnovnih principa utvrđenih ovim Kodeksom prilikom poslovanja sa poslovnim partnerima i drugim zainteresovanim stranama. Očekujemo da svi poslovni partneri i druge zainteresovane strane primjenjuju standarde najmanje na nivou onih propisanih ovim Kodeksom, uključujući i odgovoran odnos prema zaposlenima. Zaposlenici NLB Grupe posvećeni su poštivanju svih relevantnih interesa uključenih strana na transparentan način i u skladu sa preuzetim obavezama.

III. Osnovna načela i pravila željenog ponašanja

Osnovni principi	Pravila ponašanja
Etičko-odgovorno ponašanje	• Ponašamo se odgovorno u skladu sa ovlaštenjima • Poštujemo pravila Kodeksa
Poštujemo naše saradnike i održavamo prijatno radno okruženje	• Iskrenost i poštovanje među saradnicima • Nulta tolerancija za diskriminaciju • Prijatno i sigurno radno okruženje • Briga za zaštitu ličnih podataka zaposlenih
Poštujemo naše klijente	• Poštovanje interesa klijenata • Briga za zaštitu povjerljivosti podataka o klijentima • Profesionalan pristup • Pošten postupak rješavanja prigovora klijenata
Izbjegavamo sukob interesa	• Isključivanje iz procesa pripreme prijedloga, usvajanja materijala i postupaka odlučivanja sa povezanim licima (npr. rođaci, lični poznanici) • Dobivanje prethodnog odobrenja za obavljanje funkcija ili aktivnosti izvan NLB Grupe
Sprečavamo neprihvatljivu praksu	• Nulta tolerancija na neprihvatljive prakse • Odbijamo mito i korupciju • Sprečavamo i prijavljujemo štetna ponašanja i štetne radnje • Zaštita prijavitelja nepravilnosti
Pridržavamo se zakonske regulative i poslujemo zakonito	• Poslujemo zakonito • Preveniramo slučajeve pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti • Štitimo povjerljive i strogo povjerljive informacije i podatke • Ne zloupotrebjavamo unutrašnje informacije • Zalažemo se za poštenu konkurenciju
Pošteno i etično raspolaganje imovinom	• Zaštita i racionalno korišćenje sredstava, imovine i resursa • Zaštita intelektualne svojine
Budimo društveno odgovorni	• Poštovanje ljudskih prava • Briga za društveno okruženje • Ekološka svijest • Komunikacija NLB Grupe • Saradnja sa nadležnim organima

Etika je skup moralnih principa kojapredstavlja norme i vrijednosti etičkog pojedinca. Takva osoba postupa iskreno, pošteno i u dobroj vjeri prema drugima. Osnovna etička pitanja su: šta je dobro, šta treba da radim, kakva osoba treba da budem i kako se ne bih trebao ponašati.

Zaposlenici u NLB Grupi prodržavaju se osnovnih principa i pravila i svjesni su ponašanja koje je neprihvatljivo. Osnovna načela vode nas prema očekivanim standardima ponašanja.

Detaljnija pravila ponašanja napisana su po pojedinačnim osnovnim načelima ponašanja, zajedno sa praktičnim savjetima koji će svima pomoći da donesu pravu odluku

ETIČNO – ODGOVORNO PONAŠANJE

Ponašajmo se odgovorno u skladu sa ovlaštenjima

Svaki zaposlenik NLB Grupe obavezuje se da će u okviru svog rada poštovati najviše standarde moralnog integriteta i poslovne etike. To je korisno ne samo za NLB Grupu, već i za njene klijente, interne i eksterne, kolege, poslovne partnere, dioničare, finansijski sistem i širu zajednicu. Jedina garancija dugoročnog očuvanja povjerenja u NLB Grupu, kao i temelj njenog ugleda i kontinuiranog uspješnog poslovanja, jeste etično, savjesno i odgovorno djelovanje u skladu sa Kodeksom. Povjerenje je temelj bankarske aktivnosti.

NLB Grupa je odgovorna prema svojim klijentima, kolegama, zainteresovanim 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, kao i rizika koji se odnose na njih same i na NLB Grupu. Pažljivo i odgovorno gradimo partnerske odnose sa svima sa kojima stupamo u poslovne odnose. Kao zaposleni dužni smo jedni prema drugima i prema svim zainteresiranim stranama da u svom radu djelujemo profesionalno, predano i uz međusobno poštovanje.

Bez obzira na prilike, svi zaposleni u NLB Grupi moraju djelovati sa potpunim poštenjem, iskrenošću i integritetom u svemu što rade i odgovorno se suočavaju sa izazovima. S dužnom pažnjom vodimo računa o ugledu bankarske i šire finansijske aktivnosti, ali i ispunjavamo našu odgovornost prema širem društvenom i prirodnom okruženju.

Svaki zaposleni u NLB Grupi:

- u svakom trenutku pridržava se principa etičnosti, poštenja i profesionalizma;
- djeluje na odgovoran, pozitivan i konstruktivan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama;
- sprječava i eliminiše rizik od štetnih radnji;
- radi u skladu sa zakonom, propisima i dobrim praksama.

Poštujemo pravila Kodeksa

Kao zaposleni NLB Grupe dužni smo da se upoznamo i strogoprizdržavamo pravila ovog Kodeksa u našem ponašanju.

Povreda standarda i pravila ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom može dovesti do ozbiljnog kršenja radnih obaveza svakog zaposlenog i rezultirati potencijalnim uvođenjem mjera za otklanjanje posljedica lošeg ponašanja. Posljedice ozbiljnih povreda mogu biti druge sankcije i mjere (uključujući i zakon o radu), što može dovesti do prestanka daljnje saradnje između zaposlenih i članice NLB Grupe. Stoga Kodeks predstavlja osnovu na kojoj se zasnivaju sva druga pravila i uputstva poslovanja, uključujući organizacijska pravila i procedure, postojeće punomoći, kao i odluke, sporazume i ugovore koje zaključuje NLB Grupa.

Smjernice

Mi smo svjesni da javnost identifikuje naše procese rada i odnos prema klijentima sa ponašanjem NLB Grupe u cjelini, sa svim posljedicama koje proizlaze iz takvog ponašanja.

U našem radu nastojimo da se uspješan odnos sa klijentima i zaposlenima uvijek zasniva na međusobnom povjerenju, što stvara pošten i otvoren dijalog, uzajamno razumijevanje i slobodu izbora.

Obavljati ćemo svoje zadatke djelujući u skladu sa usvojenim principima i pravilima i na način koji osigurava da naš rad i ponašanje unutar i izvan radnog okruženja ne šteti ugledu NLB Grupe ili bilo koje njezine članice, a samim tim i ugledu bankarstva i finansijskih aktivnosti u cjelini.

Dakle, mi smo odgovorni za to:

- da se ponašamo odgovorno, pozitivno i profesionalno, u skladu sa strategijom, ciljevima i obavezama, te zakonima i pravilima dobre prakse,
- da sprečavamo i otklanjamo bilo kakvu mogućnost korupcije, kao i kršenje postojećih pravila ili osnovnih etičkih normi,
- da sprečavamo bilo kakvo ponašanje, odluke ili radnje koje bi bile u sukobu sa zakonom, internim pravilima, strategijom NLB Grupe i obavezama, pravno dozvoljenim ciljevima, etičkim načelima ili vrijednostima NLB Grupe, posebno ako isti mogu uzrokovati štetu bilo pojedincu ili nekoj od članica NLB Grupe.

Rukovodstvo u NLB Grupi treba da je primjer, te bi zbog toga trebalo da podstiče otvorene, poštene i ozbiljne odnose među zaposlenima bez osvetoljubivosti, i trebalo bi da brzo djeluje u slučaju uočenog etičkog slučaja u svom okruženju. Rukovodstvo promoviše etičku kulturu i ne zahtijeva bilo kakvo ponašanje zaposlenih, koje bi bilo protivno zakonodavstvu ili drugim propisanim pravilima ili ovim Kodeksom.

POŠTUJEMO SVOJE SARADNIKE I ODRŽAVAMO PRIJATNO RADNO OKRUŽENJE

Iskrenost i poštovanje među saradnicima

Poštenje je osnova svih odgovornih radnji, posebno u bankarstvu. Zaposleni u NLB Grupi treba da budu poštteni i slijede najviše etičke standarde. Uspostavljanjem sigurnog, stimulativnog i za zdravlje povoljnog radnog okruženja mi gradimo dugoročnu i čvrstu korporativnu kulturu koja je važan temelj našeg uspjeha.

U NLB Grupi težimo odnosima zasnovanim na saradnji, međusobnom uvažavanju, ljubaznosti i pomoći. Svaki zaposleni poštuje dostojanstvo i integritet svojih saradnika, motiviše ih i podržava ih u njihovom razvoju te postupa u skladu sa najvišim standardima profesionalnosti i odgovornosti.

Mi u NLB Grupi podstičemo međusobno uvažavanje u izražavanju mišljenja i otvorenu komunikaciju, što predstavlja temelj našeg rada. Najprije slušamo, a zatim govorimo. Naša riječ je naša obaveza. Jasno komuniciramo šta možemo ili smijemo učiniti, a šta ne možemo ili ne smijemo učiniti. Aktivno tražimo povratne informacije, cijenimo ih te informacije dijelimo otvoreno i pravovremeno. Dajemo konstruktivnu kritiku na uvažavajući i iskren način. Dijelimo znanje za dobrobit NLB Grupe i učimo jedni od drugih. Komuniciramo jasno i razumljivo; ne izbjegavamo teška pitanja i ne prebacujemo zadatke na druge. Uvijek postupamo prema svim zainteresovanim stranama u dobroj vjeri i profesionalno.

Vodimo brigu o razvoju pozitivne kulture u NLB Grupi i osiguravamo da se sa svakim pojedincem postupa sa poštovanjem i dostojanstvom, jer svaki zaposleni nezamjenjiv dio NLB Grupe.

Nulta tolerancija za diskriminaciju

U NLB Grupi smo posvećeni poštenom tretmanu svih kandidata u postupcima izbora zaposlenika. Procjena se vrši na osnovu objektivnih znanja, iskustava i kompetencija i garantujemo jednake mogućnosti za sve zaposlene, na fer i transparentan način, bez obzira na pol, dob, rasu, boju kože, nacionalnu pripadnost, seksualnu orijentaciju, vjerska uvjerenja i druge karakteristike ličnosti.

U NLB Grupi osuđujemo i nećemo tolerisati bilo kakvu diskriminaciju, neravnopravan i nepravedan odnos prema zaposlenima, kao i bilo koju vrstu nasilja, uznemiravanja, maltretiranja ili šikaniranja pojedinaca na radnom mjestu.

Svi zaposlenici u NLB Grupi mogu da rade svoj posao bez straha od takve prakse. Poštujemo ljudska prava svakog pojedinca i promoviramo pozitivno radno okruženje koje doprinosi našem uspjehu.

Prijatno i sigurno radno okruženje

U NLB Grupi smo posvećeni razvoju kadrova, jer vjerujemo u kompetencije, lojalnost, integritet i predanost... Razvoj zaposlenika ključan je za uspješno poslovanje i održivi razvoj kompanije. Zato osiguravamo sigurno i ugodno radno okruženje, promoviramo međusobno poštovanje i podstičemo zdrav način života među zaposlenima. Zadovoljstvo zaposlenika ključno je za ostvarenje naših ciljeva.

Briga za zaštitu ličnih podataka zaposlenih

U NLB Grupi poštujemo pravo na privatnost i interese svih svojih zaposlenih, pa se posebna pažnja posvećuje zaštiti ličnih podataka.

Svaki zaposleni je dužan da poštuje pravo na privatnost svojih saradnika i pristupa njihovim ličnim podacima u skladu sa internim pravilima i propisanim procedurama.

Smjernice

Naši saradnici su naši interni klijenti. Mi smo obavezni da ih tretiramo pravedno, sa poštovanjem i odgovorno. Sa svim saradnicima postupamo kao i sa vanjskim klijentima. Mi možemo biti uspješni samo ako sarađujemo!

Poslovnoj izvrsnosti značajno doprinosi dobar i otvoren odnos među svim zaposlenima u NLB Grupi. Ovi odnosi se zasnivaju na međusobnoj saradnji, poštovanju, podršci i razumijevanju. Mi poštujemo prava i obaveze saradnika, kao i njihove razlike. Različita mišljenja ne smiju izazvati neprihvatljivo ponašanje ili kršenje pravila poslovanja, a ne smiju uticati ni na pravedno i pošteno ponašanje.

Kao zaposleni NLB Grupe dužni smo da doprinosimo otvorenoj i transparentnoj međusobnoj komunikaciji. Rukovodstvo mora da daje instrukcije i definiše zadatke za zaposlene na ljubazan, jasan i razumljiv način. Njihova odgovornost je da stvaraju pozitivnu atmosferu, podstiču zaposlene na inovativno razmišljanje i da daju dobar primjer.

Fokusirani smo da razumijemo potrebe naših internih klijenata i da razmotrimo njihove interese. Na osnovu našeg iskustva i stručnosti, posvećeni smo tome da pružamo napredne, inovativne i moderne proizvode i usluge prilagođene njihovim potrebama i zahtjevima. Svako od nas nastoji da pronađe mogućnosti za dobro korisničko iskustvo ostalih zaposlenih u NLB Grupi sa kojima sarađuje. Cilj svakog od nas mora biti da osiguramo da klijenti unutar NLB Grupe imaju beneficije na jedan optimiziran način kako bi zajedno doprinijeli efikasnosti i optimizovanom korisničkom iskustvu.

Bolji smo kada radimo zajedno!

Zaposleni NLB Grupe moraju se suzdržavati od svih oblika seksualnog, verbalnog ili drugog uznemiravanja i maltretiranja saradnika. Takva ponašanja u NLB Grupi se ne tolerišu i zabranjena su. Uznemiravanje je svako nepoželjno ponašanje, povezano sa bilo kojom ličnom okolnošću, koje ima za cilj ili namjeru da negativno utiče na dostojanstvo osobe ili da stvori zastrašujuće, neprijateljsko, ponižavajuće, uvredljivo, degradirajuće ili sramotno okruženje. Zbog toga ste sami dužni da postupate na način da vaše ponašanje ne stavlja ostale zaposlene u neugodnu situaciju ili da ugrozi njihovo zdravlje i sigurnost.

Upoznajemo se sa internim pravilima i procedurama koje se odnose na sigurnost na radu i pridržavamo ih se. Dužni smo odmah prijaviti nadležnim organizacionim jedinicama članice Grupe nezdravo radno okruženje ili incidente, kao i svako fizičko nasilje ili prijetnju imovini kompanije. Zaposleni u NLB Grupi ne smiju iskoristiti za ličnu dobit, niti otkriti neovlaštenoj trećoj strani bilo kakve povjerljive informacije ili na bilo koji drugi način otkriti informacije koje su zakonom zabranjene ili su poslovna tajna koja je definisana kao takva od strane članice NLB Grupe, a koja je povjerena ili na neki drugi način postala dostupna zaposlenicima. Poslovnom tajnom se smatraju takođe i podaci, za koje je očito, da bi mogla biti izazvana materijalna šteta ako bi neovlašćena lica bila upoznata sa njima.

POŠTUJEMO NAŠE KLIJENTE

Poštovanje interesa klijenata

Naši klijenti, unutrašnji i vanjski, su u centru naše pažnje. U cilju očuvanja njihovog povjerenja zaposleni u NLB Grupi dužni su štiti interese naših klijenata, poslovnih partnera, poštujući sve relevantne propise.

Zaposleni u NLB Grupi ispunjavaju naša obećanja, ostvaruju i dostižu očekivanja naših klijenata, poslovnih partnera, dioničara, regulatornih i drugih 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 ohrabujemo jedni druge dok se ciljevi ne ispune jer smo svjesni da kompanije NLB Grupe mogu biti uspješne samo spajanjem naših snaga, znanja i iskustva. Svjesni smo da smo jači i više uspješni kada radimo zajedno.

Vezani smo za potrebe naših klijenata, razumijemo ih i uzimamo u obzir njihove interese. Na osnovu našeg iskustva i stručnosti, mi obezbjeđujemo napredne, inovativne i moderne proizvode i usluge koji odgovaraju potrebama i zahtjevima klijenata. Želja je da doprinesemo ispunjavanju njihovih planova, da ih savjetujemo i informišemo i podižemo njihovu svijest o prirodi i visini rizika povezanih sa njihovim željama i zahtjevima. Ne diskriminiramo klijente.

Stvaramo rješenja i dodanu vrijednost za naše klijente. Svjesni smo da svaki problem može imati nekoliko rješenja zbog čega nudimo inovativna rješenja. Na taj način postizemo obostranu korist. Ulažemo u razvojne vještine naših zaposlenika i kvalitet radnog okruženja, što doprinosi uspjehu cijele NLB Grupe. Pratimo moderna kretanja te tražimo i identificiramo nove i bolje pristupe za pružanje usluga i proizvoda za naše klijente. Inovacija se potiče i na nivou procesa, organizacije i internog funkcionisanja kao i na nivou sveobuhvatnih rješenja za klijente, a sve u cilju poboljšanja njihovog korisničkog iskustva (, stvaranja dodane vrijednosti naših proizvoda i usluga i poboljšanje njihove dostupnosti.

Jedan od naših osnovnih ciljeva je efikasnost u svakodnevnom radu. Našim klijentima nudimo efikasna rješenja i dodatnu vrijednost. Na ovaj način klijentima štedimo vrijeme i energiju. Optimiziramo procese kako bi timovi NLB Grupe mogli efikasno raditi što nam daje da više vremena posvetimo svojim klijentima. Slijedimo najsavremenija tehnološka rješenja i dinamičan način života, te na taj način smanjujemo složenost, kako bismo omogućili jednostavne operacije.

Naš cilj je osigurati da klijenti imaju optimalne koristi naših proizvoda i usluga uzimajući u obzir njihove interese, gradeći partnerstvo i održavajući povjerenje u NLB Grupi.

Briga o povjerljivosti podataka o klijentima

Kao jedno od osnovnih pravila je poštovanje zaštite povjerljivih informacija, o korisnicima, klijentima, poslovnim partnerima ili trećim stranama, i zaštita povjerljivih podataka i sprečavanje njihove moguće zloupotrebe i/ili njihovo otkrivanje prema neovlaštenim osobama. Zaštita privatnosti i informacija koje su nam povjerene od strane naših klijenata, je naša osnovna briga i pri tome djelujemo u skladu sa važećim propisima i međunarodnim standardima. Članice NLB Grupi imaju dodatnu zakonsku dužnost da zaštite povjerljive podatke banke.

U svom poslovanju, NLB Grupa se zalaže za pridržavanje najviših standarda vrijednosti u upravljanju ličnim i povjerljivim podacima. Zahtijevamo i obrađujemo samo one podatke koji su potrebni za ispunjenje naših obaveza prema važećim propisima i ispunjenju obaveza prema klijentima i poslovnim partnerima i regulatoru. Na taj način unaprijeđujemo naše proizvode, usluge i upravljanje NLB Grupom. Mi smo svjesni da je to jedini način osiguranja dugoročnog povjerenja u NLB Grupu.

Profesionalni odnos

Prema klijentima imamo profesionalan odnos, koji iskazujemo kroz ličnu urednost, urednost radnog prostora te pridržavanjem najviših etičkih i profesionalnih standarda u svakodnevnom poslovanju i komunikaciji sa klijentima u prodaji i marketingu naših proizvoda i usluga.

Pošten postupak rješavanja prigovora klijenata

Mi klijente tretiramo pošteno. Zaposleni u NLB Grupi sve prigovore klijenata odmah prijavljuju relevantnim organizacionim jedinicama, rješavaju ih brzo, efikasno, u korist svih uključenih strana.

Smjernice

Klijenti NLB grupe su ključ za postizanje naših zajedničkih ciljeva - uspješnog poslovanja, tako da se zalažemo za najviše standarde profesionalnog i etičkog ponašanja. Najvažnije za naše poslovanje je povjerenje naših klijenata.

U svakodnevnom radu, moramo biti svjesni da su na prvom mjestu interesi naših klijenata i banke, kao i interesi drugih interesnih grupa (vlasnici, šira javnost). U potrazi za tim principima svako od nas takođe traži priliku da unaprijedi korisničko iskustvo sa svojim internim klijentima, odnosno ostalim zaposlenima u NLB Grupi, sa kojima sarađuju - više o tome u poglavlju 2 - Poštujemo naše saradnike i održavamo prijatno radno okruženje.

Naš cilj je osigurati da klijenti imaju optimum koristi u odnosu na ponudu proizvoda i usluga.. Mi nudimo inovativna rješenja, moderne proizvode i usluge, i uzeti u obzir njihove želje, potrebe i interese. Zaposleni u NLB Grupi, prema tome, moraju dobro poznavati klijente, razumjeti njihove potrebe i djelovati u njihovom interesu, vodeći računa da ovi interesi nisu u sukobu sa interesima NLB Grupe. Kada ste u nedoumici da li u nekoj situaciji zapravo postoji sukob interesa, pitajte direktno nadređenog ili organizacionu jedinicu nadležnu za usklađenost poslovanja.

Mi poštujemo obavezu zaštite tajnih podataka i spriječiti njihovu moguću zloupotrebu. Svaki zaposlenik mora da poznaje pravila o povjerljivosti podataka klijenata i drugih povjerljivih informacija (uključujući bankarske) povjerljive informacije i poslovne tajne i primjenjuju ih u svom radu. Zaposleni u bankama koje su članice NLB Grupe posvećeni su zaštiti ličnih podataka klijenata ((koji su definisani Zakonom o bankama kao svi podaci, činjenice i okolnosti o pojedinačnim klijentima kojima Banka raspolaže). Postoji nulta tolerancija za bilo koje događaje, koji mogu voditi curenju ili prenošenju informacija neovlaštenim osobama.

Poštivanje klijenata znači da se prema njima postupa jednako. Pridržavamo se politike cijena i ovlaštenja za odlučivanje u svakom pojedinačnom slučaju prilikom utvrđivanja uslova za uspostavljanje poslovnih odnosa. Ni u kom slučaju nećemo odobriti niti pokušati odobriti posebne pogodnosti osobama koje na takve cijene nemaju pravo u skladu s važećim internim pravilima.

Prigovore naših klijenata i poslovnih partnera odmah proslijeđujemo nadređenima i rješavamo ih na profesionalan, etičan, pravičan, brz i efikasan način. Pri tome se pridržavamo internih pravila i procedura, uzimamo u obzir povratne informacije klijenata, identifikujemo uzrok problema i aktivno učestvujemo u njegovom rješavanju kako bismo spriječili ponavljanje takvih prigovora u budućnosti.

IZBJEGAVAMO SUKOB INTERESA

NLB Grupa razumije i prihvataj odgovornost za donošenje ispravnih odluka vođeni našim poslovnim interesima. Obavezni smo prepoznati, nadgledati i eliminisati potencijalne sukobe interesa.

Sukob interesa nastaje kada se lične aktivnosti zaposlenih ili njihovi odnosi iz privatnog života prepliću sa poslovnim interesima pojedinačnih članica i NLB Grupe i zbog toga utiču na objektivnost zaposlenog u donošenju poslovnih odluka u najboljem interesu NLB Grupe. Sukob interesa može smanjiti vrijednost akcija i izložiti NLB Grupu pravnim rizicima i/ili riziku reputacije.

U NLB Grupi se na odgovarajući način identifikuju, dokumentuju i upravljaju potencijalni sukobi interesa koji proizlaze iz kredita ili drugih transakcija s članovima organa upravljanja i s njima povezanim licima. Takve transakcije podliježu posebnim procedurama odobravanja, nadzora i objavljivanja u skladu s internim aktima i važećim propisima.

Posebna pažnja posvećuje se izbjegavanju takvih sukoba interesa, uz dosljednu primjenu internih pravila koja nalažu prepoznavanje te adekvatno i efikasno upravljanje sukobima interesa (poslovnim i privatnim). Svaki zaposlenik NLB Grupe dužan je aktivno prepoznavati, sprječavati i otklanjati sukobe interesa. U okviru obavljanja poslova i donošenja odluka, zaposlenici su dužni postupati u interesu NLB Grupe, a ne u vlastitom privatnom interesu.

Smjernice

Zaposleni u NLB Grupi moramju u svako doba voditi računa o tome da naš rad i izvan članica NLB Grupe ne bude u sukobu sa interesima NLB Grupe, te da ne utiče na to da naše odluke budu u suprotnosti sa njenim interesima, vrijednostima i ciljevima.

Na poslu može doći do sukoba interesa u odnosima između NLB grupe (njenih članica) i klijenata, drugih komitenata i poslovnih partnera, između klijenata NLB Grupe i/ili trećih strana, kao i između različitih poslovnih aktivnosti unutar NLB Grupe.

Do sukoba interesa na ličnom nivou može doći kada naši privatni interesi mogu prevagnuti nad interesima klijenata, dobavljača, drugih poslovnih partnera NLB Grupe. Do takve situacije dolazi kada se naši privatni interesi preklapaju sa interesima NLB Grupe ili njenih klijenata ili kada imamo blizak odnos ili finansijsku povezanost sa ostalim zaposlenima u NLB Grupi.

Zaposleni u NLB Grupi su dužni da poštuju interna pravila o otkrivanju takvih aktivnosti, funkcija ili uključivanja u poslovne aktivnosti i druge okolnosti koje bi mogle predstavljati sukob interesa. Samo tako je moguće na transparentan, etičan i pošten način pravilno upravljati ili spriječiti potencijalne, negativne posljedice sukoba interesa.

Sukobom interesa smatra se: ako zaposleni u NLB Grupi sa klijentom ili poslovnim partnerima ostvari lične, finansijske ili poslovne odnose koji mogu uticati na proces donošenja odluke o poslovnom odnosu ili druge poslovne odluke. Sukobom interesa se smatra realizacija transakcija svojim finansijskim instrumentima i sve ostali poslovi, uključujući otvaranje računa i izvršenja transakcija, bez obzira na to da li je to posao u ime zaposlenog ili u ime drugog lica (kao ovlaštenika). Kao vlastiti posao se takođe smatra posao koji je zaposleni uradio za račun povezanih lica.

Najčešće situacije koje mogu dovesti do sukoba interesa:

- finansiranje privatnih projekata ili privatne (poslovne) aktivnosti koje se prepliću sa uslugama koje nudi NLB Grupa kao i razvoj novih proizvoda (uključujući inovacije);
- funkcije koje su nespojive sa interesima NLB Grupe, kao što je članstvo u organima upravljanja društava koje su konkurenti članicama NLB Grupe;
- vlasništvo ili ulaganja u privredno društvo koja je na bilo koji način direktno ili indirektno u vezi sa (ključni klijenti, izvođači radova, itd.) NLB Grupom.

SPREČAVAMO NEPRIHVATLJIVE PRAKSE

Nulta tolerancija prema neprihvatljivim praksama

NLB Grupa uspostavila je standard nulte tolerancije prema nezakonitom i neetičkom postupanju, kao i nepoštivanju vrijednosti. Ovaj standard istaknut je kao jedno od temeljnih načela kojima se Grupa rukovodi u svom poslovanju.

Odbijamo mito i korupciju

U NLB Grupi osuđujemo i odbacujemo sve vrste mita i korupcije. Ovi oblici djelovanja su nepošteni, nezakoniti i štetni za zemlje u kojima se odvija korupcija, te za društvo u cjelini.

U NLB Grupi ne nudimo mito i ne dajemo nepravedne podsticaje u bilo koju svrhu, niti ih prihvatamo. Isto ponašanje očekujemo i tražimo i od naših klijenata, poslovnih partnera i trećih lica.

Takvo ponašanje kategorički odbacujemo i aktivno sprečavamo u svom poslovanju..

Za sve zaposlene u NLB Grupi važe ograničenja u primanju i davanju poklona, izrazima gostoprimstva i bilo koji drugi uticaj na ponašanje zaposlenih u NLB Grupi.

Sprečavamo i prijavljujemo štetna ponašanja i štetne radnje

Pored podmićivanja i korupcije, NLB Grupa kao štetno ponašanje identifikuje i prevare, zloupotrebe, krivotvorine i sve druge radnje koje bi mogle dovesti do regulatornih sankcija, krivične odgovornosti, narušenog ugleda ili integriteta, a koje su počinjene na štetu pojedinca ili svim članovima NLB Grupe ili njihovim zaposlenima, klijentima i poslovnim partnerima.

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 poslovanja.

U NLB Grupi od svih zaposlenih očekujemo da shvate i prihvate odgovornost za donošenje ispravnih odluka. Prevecija i drugih štetnih ponašanja je obaveza svih zaposlenih. Zaposleni su dužni odmah prijaviti svoju zabrinutost i zapažanja u slučajevima kada primijete štetna ponašanja koja bi mogla naškoditi NLB Grupi.

U slučaju da uočimo bilo kakvo štetno postupanje, dužni smo bez odlaganja prijaviti naše sumnje i zapažanja. U tu svrhu, NLB Grupa osigurava nezavisne interne procedure i procese za prijavu nepravilnosti. Dužni smo odmah prijaviti svaku informaciju o mogućem kršenju propisa ili internih pravila, odnosno o štetnom postupanju. NLB Grupa podstiče prijavljivanje i u slučajevima kada smatramo da „nešto nije u redu”.

Naša je dužnost da bez nepotrebnog odlaganja prijavimo nepravilnosti putem jednog od dostupnih komunikacionih kanala određenog lica za prijavu u organizacionoj jedinici nadležnoj za usklađenost poslovanja. Informacije možemo dostaviti i anonimno, direktno Upravi ili Nadzornom odboru. Ukoliko nismo sigurni da li određeno postupanje predstavlja nepravilnost, nezakonito ili neetičko postupanje, možemo se obratiti nadređenom ili direktno organizacionoj jedinici nadležnoj za usklađenost poslovanja (Compliance).

Zaštita prijavitelja nepravilnosti

U NLB Grupi ne tolerišemo bilo kakve mjere odmazde prema prijaviteljima nepravilnosti koji prijave neprimjereno postupanje i imaju razumno uvjerenje da su informacije tačne – čak i ako se naknadno pokaže da prijavljeno postupanje nije bilo nepošteno ili nezakonito.

Prilikom postupanja po pojedinačnim prijavama i njihovog ispitivanja, podaci iz prijave strogo se štite, čime se osigurava zaštita prijavitelja tokom cijelog postupka prijavljivanja i eventualnog sankcionisanja nepravilnosti. Garantuje se zaštita identiteta osobe koja prijavljuje nepravilnosti, kao i osoba na koje se takve prijave odnose.

Smjernice

Ako nam neko nudi uslugu koja će uticati na naše ponašanje ili djelovanje, on nam nudi mito. Ukoliko neko hoće da iskoristi svoj položaj da stekne korist za sebe, to je korupcija. Zaposleni u NLB Grupi ne smiju da prihvataju ili daju mito. Mi ne možemo da učestvujemo ili da omogućavamo sprovođenje korupcije u bilo kojem obliku i na bilo kojem nivou. Moramo osigurati da naše djelovanje i naše ponašanje ne odaje utisak da smo naklonjeni podmićivanju ili korupciji.

Rizik od korupcije se može pojaviti vezano za bilo koje aktivnosti u NLB Grupi, kada god smo u kontaktu sa trećim stranama. Može se pojaviti u različitim oblicima: na tenderima, pri izboru dobavljača, u postupcima javnih nabavki, troškovima, poklonima, gostoprimstvu, prilikom donošenja odluka vezanim za zapošljavanje, sponzorstva, donacije, aktivnosti naših klijenata, i tako dalje. Mi smo obavezni da pažljivo razmatramo koje aktivnosti mogu biti izložene riziku korupcije i da ih spriječimo.

Pokloni, za koje postoji absolutna zabrana prihvatanja i davanja, se bezuslovno odbijaju. U NLB Grupi smo svjesni da određeni pokloni manje vrijednosti mogu biti dio uspostavljanja ili održavanja poslovnog odnosa. Ukoliko primimo takav znak pažnje, pokloni ili izrazi gostoprimstva ne smiju ni na koji način da utiču na naše donošenje poslovnih odluka.

U slučaju sumnje, kao i u slučaju stvarnih štetnih ponašanja zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera i drugih osoba, zaposleni su dužni da prijave takva djela. Samo ako smo svjesni ovoga, možemo reagovati pravovremeno kako bi spriječili štetu ili ograničili nastajanje teže popravljive štete za zaposlene, banku ili druge članice NLB Grupe. Za prijavu nepravilnosti koristimo uspostavljene kanale za prijavu kršenja, koji nam garantuju anonimnost, ili se obraćamo organizacionoj jedinici nadležnoj za usklađenost poslovanja.

POSLUJEMO U SKLADU SA ZAKONOM I PRIDRŽAVAMO SE PRAVILA

Poslujemo zakonito

Zaposleni u NLB Grupi su dužni da striktno poštuju zakone i druga pravila koja propisuju uslove našeg svakodnevnog poslovanja. Izbjegavamo ponašanje koje bi mogle dovesti do navodnog ili stvarnog kršenja propisanih pravila. Zaposleni u NLB Grupi analiziraju i upravljaju rizicima koji se odnose na usklađenost poslovanja u unutrašnjoj organizaciji, procese donošenja odluka, politike objavljivanja informacija, interno izvještavanje i izvještavanje prema vanjskim (nadzornim) institucijama.

Preveniramo pranje novca i finansiranje terorizma

U NLB Grupi provodimo postupke za otkrivanje i sprečavanje pranja novca, postupke za poznavanje naših klijenata (načelo »know your customer«) i postupke za otkrivanje i sprečavanje finansijskog i drugog kriminala – u odnosu na koje imamo nultu toleranciju.

U slučaju kršenja zakonskih odredbi i pravila koja se odnose na sprječavanje pranja novca ili finansiranja terorizma, NLB Grupa može pretrpjeti štetu po svoj ugled te biti izložena finansijskim i regulatornim sankcijama. Stoga su zaposlenici NLB Grupe dužni da:

- budu upoznati s internim politikama, pravilima i procedurama u cilju prepoznavanja sumnjivih aktivnosti pranja novca i finansiranja terorizma
- primjenjuju procedure i mjere za poštivanje sankcija i embarga kojima se zabranjuje poslovanje s određenim državama, grupama lica, kompanijama, organizacijama i pojedincima, uključujući one povezane s terorističkim aktivnostima, trgovinom drogom, razvojem nuklearnog oružja i slično.

Da bi uspješno spriječili i otkrili sumnjive transakcije, svaki zaposleni, koji dolazi u dodir sa takvim transakcijama u toku svog rada, treba da postupa u skladu sa internim dokumentima NLB Grupe i prijavi takve transakcije svojim nadređenima i nadležnim internim organizacionim jedinicama.

Štitimo povjerljive i strogo povjerljive informacije i podatke

U NLB Grupi garantujemo najviše standarde u upravljanju povjerljivim poslovnim podacima i ostalim informacijama vezanih za pojedine članice NLB Grupe, cijelu NLB Grupu, zaposlenike, klijente i poslovne partnere. To je jedini način da se osigura diskrecija poslovnih odnosa zasnovanih na dugoročnom povjerenju.

Zaposlenici NLB Grupe obavezni su da propisno štite povjerljive informacije, strogo povjerljive informacije i poslovne tajne. Ne postoji tolerancija za bilo kakve radnje koje bi mogle dovesti do otkrivanja ili prosljeđivanja povjerljivih informacija, podataka i poslovnih tajni neovlaštenim licima.

Svi zaposleni sudežni da se pridržavaju internih pravila i postupaka kako bi zaštitili sve informacije i podatke sa kojim se upoznaju tokom svog rada. Ova se obaveza odnosi na sve kanale komunikacije, društvene mreže, sve vrste medija i sredstva komunikacije.

Upotreba podataka:

Podaci se mogu koristiti isključivo interno, u poslovne svrhe poslodavca.

Otkrivanje podataka trećim licima dozvoljeno je samo ukoliko je to dopušteno važećim propisima ili internim pravilima. Zaposlenici NLB Grupe ne smiju koristiti za vlastitu korist niti prosljeđivati neovlaštenim trećim licima povjerljive informacije, strogo povjerljive informacije ili poslovne tajne. Svaki podatak koji bi, ukoliko bi bio dostavljen neovlaštenim licima, očigledno mogao prouzrokovati materijalnu štetu, smatra se poslovnom tajnom.

Ne zloupotrebljavamo unutrašnje informacije

U NLB Grupi na sve zaposlene se odnosi stroga zabrana trgovanja finansijskim instrumentima zasnovanim na unutrašnjim informacijama i drugim oblicima zloupotrebe finansijskih instrumenata. U NLB Grupi smo obavezni štiti povjerljivost unutrašnjih informacija NLB d.d. ili drugih emitenata i takve informacije koristiti isključivo u svrhu u koju su objavljene.

Povlaštena (insajderska) informacija

Određene povjerljive informacije se smatraju unutrašnjim informacijama u smislu propisa o sprečavanju zloupotrebe tržišta. Zaposleni koji su upoznati sa takvim informacijama, bilo u okviru njihovih radnih zadataka ili slučajno, su dužni čuvati ove informacije strogo povjerljivim i neće trgovati na osnovu unutrašnje informacije. NLB Grupa je usvojila interne akte kojima se utvrđuju mjere koje sprečavaju sukob interesa, uspostavljena je zaštita informacija, osigurano pravovremeno i transparentno objavljivanje unutrašnjih informacija NLB d.d., uspostavljena je kontrola nad provođenjem ličnih transakcija, obezbjeđuje se redovna obuka o zloupotrebi tržišta finansijskih instrumenata i zagarantovana je puna saradnja sa nadležnim regulatorima. Zaposleni u NLB Grupi i druga lica sa kojima sarađujemo ili koje su uključene u sistem unutrašnjeg upravljanja, dužni su da ispune svoje obaveze kao što je to navedeno u aktima koji uređuju lične transakcije finansijskim instrumentima i da se pridržavaju etičkih standarda, internih akata i pravila u NLB Grupi.

Posvećeni smo fer konkurenciji

U NLB Grupi smo posvećeni korektnim odnosima na tržištima na kojima poslujemo., To uključuje izbjegavanje nekorektne prodaje i poslovne prakse, izbjegavanje restriktivnih sporazuma, nelojalne konkurencije, i zloupotrebe potencijalnih dominantnih pozicija. Svjesni smo rizika povezanih s ograničavanjem konkurencije te poslujemo u skladu s važećim propisima i internim pravilima koja definišu naše obaveze u pogledu zaštite konkurencije. Naša odgovornost da budemo upoznati i da se ponašamo u skladu sa propisima o prevenciji ograničenja konkurencije i da razumijemo na koji način rizik nelojalne konkurencije utiče na naše radne obaveze.

Smjernice

Sve naše aktivnosti i sve odluke moraju biti u skladu s ovim Kodeksom, zakonskim i drugim propisima koji se odnose na članice NLB Grupe, kao i sa važećim internim aktima. Moramo biti dobro upoznati sa ovim dokumentima i ponašati se u skladu sa uputstvima kojima se uređuje obavljanje naših zadataka.

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

Svaki članica NLB Grupe ima ključnu sistemsku ulogu u otkrivanju i sprječavanju pranja novca. Pranje novca i finansiranje terorizma predstavljaju teška krivična djela koja se gone po službenoj dužnosti. Stoga smo dužni, posebno oni koji posluju s klijentima, svakodnevno se pridržavati pravila i procedura za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma te pravovremeno prepoznavati sumnje u vezi s mogućim (uključujući budućim) neusklađenostima, jer je to jedini način za sprječavanje kršenja. Kada smo u nedoumici obraćamo se našem nadređenom odnosno organizacionoj jedinici koja je interno nadležna za usklađenost poslovanja.

Razmišljate li o trgovanju u vlastitu korist na osnovu podataka dobijenih za vrijeme vašeg zaposlenja? Namjeravate li svoj posao koristiti za ličnu korist? U NLB Grupi važe stroge zabrane trgovanja unutrašnjim informacijama i zloupotrebe tržišta.

U slučaju (moguće) povrede, o tome odmah obavijestimo organizacionu jedinicu koja je nadležna za usklađenost poslovanja koristeći određene kanale za izvještavanje, u skladu s internim aktima.

Informacije su ključne za očuvanje naše konkurentске prednosti. Zaposleni u NLB Grupi odgovorni su za zaštitu tajnosti i integriteta, kao i dostupnost informacija i podataka u vlasništvu članova NLB Grupe, naših klijenata, dobavljača i drugih poslovnih partnera. Stoga se morate pridržavati svih internih pravila i procedura i djelovati tako da ove informacije i podaci budu propisno zaštićeni.

OPREZNO I ETIČNO RASPOLAGANJE IMOVINOM

Zaštita i racionalno korišćenje sredstava, imovine i resursa

Radi osiguranja dugoročnog uspjeha NLB Grupe, dužni smo racionalno upravljati imovinom svakog člana NLB Grupe, uključujući nekretnine, postrojenja i opremu, tehnološku opremu, intelektualno vlasništvo, finansijsku imovinu, robne marke, odnose s klijentima i poslovnim partnerima te ugled NLB Grupe.

Zaposlenici su dužni da: razumno koriste kancelarijski materijal i druge resurse potrebne za rad; štite imovinu svih članica NLB Grupe; poštuju pravila koja se odnose na naknadu troškova službenih putovanja i drugih troškova vezanih za rad, uključujući uredno izvještavanje i dokumentovanje. Zabranjeno je neetično postupanje s imovinom NLB Grupe.

Zaposleni ne smiju koristiti sredstva rada ili drugu imovinu za vlastitu korist ili za dobrobit bilo koje treće strane. Obavezni smo spriječiti bilo koje neovlašteno korišćenje imovine i sredstava članica Grupe, za ličnu korist ili korist trećih lica, bez obzira da li se imovina i/ili sredstva koriste bilo dobrovoljno ili iz nehata.

Zaštita intelektualne svojine

Zaštita intelektualnog vlasništva predstavlja ključni element uspješnog internog tržišta, jer podstiče inovacije i kreativnost, kao i razvoj zaposlenosti i unapređenje konkurencije.

Zaposleni u NLB Grupi su dužni bez odlaganja osigurati da su prava intelektualne svojine regulisana ugovorom i zaštićena. Prava intelektualne svojine uključuju npr.: patente, firme/brendove, certifikate, modele, žigove, geografske oznake, autorska i slična prava.

Predmet takvog prava ne može se komercijalno iskorištavati bez dozvole člana NLB Grupe koji ima prava. Zaposleni u NLB Grupi dužni su poštovati autorska prava i intelektualnu svojinu trećih lica (autori, provajderi itd.). Stoga osiguravamo da se autorsko djelo i intelektualna svojina koriste samo u skladu s namjenom ili uz saglasnost vlasnika. Nadalje, u svom radu koristimo samo one alate za koje je Banka dobila odgovarajuće licence.

Smjernice

Prevashodna briga NLB Grupe je očuvanje povjerenja svojih klijenata, poslovnih partnera i društva u kojem poslujemo. Povjerenje se može sačuvati samo poštovanjem obećanja, obaveza i provođenjem svih poslovnih aktivnosti sa integritetom, pravično i etično, kao i u skladu sa dobrom poslovnom praksom. Zaposlenici su dužani da prihvate jasnu odgovornost za održavanje obećanja i ispunjavanje rokova, jer su svi u NLB Grupi svjesni da su dosljedne radnje i odluke presudne za očuvanje povjerenja u NLB Grupi i finansijsku granu uopšte.

Zaposlenici u NLB Grupi dužani su pažljivo postupati sa sredstvima i drugom imovinom članica NLB Grupe, da poštuju interna pravila o naknadi troškova i korištenju sredstava za rad. Dobra smjernica je da se imovinom NLB Grupe rukuje sa jednakom pažnjom (dužnom pažnjom) kao sa vlastitim sredstvima i imovinom.

Moramo poštovati odobreni budžet, smjernice i ograničenja o korišćenju imovine ili poslovnih prostora. Snažne unutrašnje kontrole u svim članicama NLB Grupe moraju obezbijediti oprezno i pažljivo rukovanje imovinom NLB d.d. i ostalih članica NLB Grupe.

DRUŠTVENO SMO ODGOVORNI

Poštovanje ljudskih prava

NLB Grupa striktno poštuje i štiti nacionalno i međunarodno priznata ljudska prava i fundamentalne slobode koje su usklađene sa najvišim internacionalnim standardima.

Posebnu pažnju posvećujemo

poštovanju ljudskih prava i sloboda u svim poslovnim aktivnostima. Nastojimo održati dugoročno povjerenje zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih tijela i banke u cjelini, zbog čega radimo transparentno, u skladu sa preuzetim obavezama i datim obećanjima,.

U NLB Grupi cijenimo svoje zaposlenike i želimo biti dobar poslodavac. Za naše zaposlene stvaramo odgovarajuće i bezbjedno radno okruženje, u kojem se štiti i poštuje dostojanstvo i integritet zaposlenih na radnom mjestu. Promoviramo lični i profesionalni rast, stvoriti radno okruženje koje poštuje različitosti (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 poštovanje ljudskih prava u svim ponuđenim bankarskim proizvodima i uslugama. NLB Grupa posluje samo s klijentima kojima može vjerovati, koji se pridržavaju i teže usklađenosti s važećim propisima i standardima u oblasti ljudskih prava, posluju u skladu s principima 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.

Posebnu pažnju posvećujemo procjeni poštivanja ljudskih prava prilikom utvrđivanja kriterija u okviru naše investicione politike, te savjesno uzimamo u obzir direktne i indirektne uticaje u zemljama u kojima poslujemo. Svi zaposlenici dužni su strogo se pridržavati ovih principa.

Briga za društveno okruženje

U NLB Grupi smo svjesni uloge koja nadilazi okvir finansijskog sektora. U odnosu prema zaposlenicima, klijentima, društvu u cjelini i drugim zainteresovanim stranama, provodimo društveno i okolišno odgovornu politiku, koja odražava posvećenost NLB Grupe i poštivanje društvenih i okolišnih vrijednosti. Fokus je na pojedincima, lokalnim zajednicama i društvu u cjelini u svim zemljama u kojima 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 naslijeđa.

NLB Grupa stoga pokazuje da je svjesna svoje šire društvene uloge i na taj način se pridružuje krugu domaćih i međunarodnih javnih i privatnih finansijskih institucija i preduzeća.

NLB Grupa ostaje politički neutralna i ne podržava nikakve političke organizacije ili aktivnosti donacijama ili subvencijama, čak i ako to dopušta lokalno zakonodavstvo. Takođe poštujemo aktivnosti zaposlenih koji, kao građani, žele privatno učestvovati u javnom životu, uz to da su dužni sa pažnjom štiti ugled i kredibilitet NLB Grupe.

Promovisanje održivih ekonomskih aktivnosti i finansiranja

NLB Grupa podržava i promoviše tranziciju na održivu ekonomiju sa niskim emisijama ugljenika koja će resurse koristiti na efikasniji način i obavezuje se da će pozitivno doprinijeti finansijskom sistemu koji će podržati održivi rast.

Posvećeni smo podršci finansijskim proizvodima i uslugama koji doprinose zaštiti okoliša i društvenom blagostanju. Promovišemo održive ekonomske aktivnosti s ciljem unapređenja kvaliteta života i stvaranja bolje budućnosti za cijeli region te aktivno podržavamo naše klijente u njihovim planovima i aktivnostima u oblasti zaštite klime.

Ekološka odgovornost i svijest

Naše opredjeljenje je da poboljšamo kvalitetu života u sredini 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 utjecaj na okoliš, korištenjem digitalizacije i tehnološkog razvoja, što nam omogućava da našim klijentima ponudimo potpuno digitalizirane pakete, te financiranjem projekata koji zajedno stvaraju društvo i ekonomiju usmjerene na smanjenje razina ugljika.
- Promjenom našeg ponašanja. To znači da uzimamo u obzir direktne i indirektne aspekte životne sredine i aspekte naših poslovnih odluka, te djelujemo na način da naš utjecaj na okoliš 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 je to moguće, odgovorno i aktivno učestvujemo i u projektima koji jačaju našu zajedničku odgovornost prema životnoj sredini.

Komuniciranje u NLB Grupi

Komunikacija sa javnošću je profesionalna i usklađena sa politikama NLB Grupe. Zaposleni u NLB Grupi dužni su poštovati interna pravila o javnom nastupu i javnom izražavanju mišljenja koja mogu uticati na NLB Grupu. Izvan NLB grupe ne raspravljamo o pitanjima za koja nismo ovlašteni. Zaposleni u NLB Grupi ne komentarišu o NLB Grupi ili u vezi s njom prema medijima, ulagačima, finansijskim ili industrijskim analitičarima, vanjskim konsultantima, on-line chat sobama, društvenim mrežama ili na drugim javnim forumima bez posebnih dopuštenja.

NLB Grupa sistemski i aktivno obavlja aktivnosti korporativne komunikacije, istovremeno gradeći odnose sa javnošću. Kada god komuniciramo, uvijek stavljamo svoje vrijednosti na prvo mjesto i na taj način jačamo ugled NLB Grupe. Dajemo primjer otvorene komunikacije, pune poštovanja i dvosmjerne komunikacije sa zaposlenima, klijentima, vlasnicima i finansijskom javnošću.

Saradnja sa nadležnim organima

NLB Grupa se zalaže za punu saradnju sa regulatorom drugim nadležnim organima odgovornim za nadzor i provjeru usklađenosti poslovanja NLB Grupe u zemljama u kojima posluje. Na taj način pružamo transparentne i tačne informacije koje koriste nadzorna tijela, finansijski sektor, dioničari, klijenti i cjelokupnu javnost u zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

Zaposleni koji učestvuju u pripremi finansijskih i drugih propisanih izvještaja moraju uvijek obezbijediti potpune, tačne, pravovremene i razumljive informacije u izvještajima i dokumentima koje NLB Grupa podnosi ili dostavlja regulatornim i drugim nadležnim tijelima i u drugim javnim objavama.

Smjernice

Moramo poštovati i težiti dugoročnom povjerenju zaposlenih, klijenata, poslovnih partnera, nadzornih i drugih nadležnih tijela, vanjskih revizora, investitora i banke u cjelini. Poslovanje NLB Grupe mora biti sveobuhvatno, u skladu sa vrijednostima i obećanjima, transparentno i pozitivno.

Svatko od nas može doprinijeti ostvarivanju ovih ciljeva u svakodnevnim aktivnostima i radu.

IV. Vrijednosti u NLB Grupi

Svaki cilj počinje sa jasno postavljenim putem. Nakon sagledavanja procesa, naših prednosti i mogućnosti za unaprjeđenje, a sa ciljem poboljšanja organizacijske klime u NLB Grupi, tražili smo vrijednosti i ponašanja kroz koja možemo živjeti svoju misiju i ostvariti svoju viziju. Raznolika grupa zaposlenih, uz snažnu podršku menadžmenta, definirao je 3 glavne vrijednosti i 5 ključnih ponašanja potrebnih za implementaciju svake od ovih vrijednosti. Vrijednosti NLB Grupe se postižu i žive uzimajući u obzir temeljna načela, zapisana u ovom dokumentu.

VRIJEDNOST	KLJUČNA PONAŠANJA
Razvijamo	• Steći i podijeliti znanje • Stalno težiti ka stalnim poboljšanjima • Ponuditi podršku u učenju i poboljšanjima • Sarađujte kako biste postigli zajednički cilj • Govorite iskreno i slušajte aktivno
Promovišemo preduzetništvo	• Sagledajte sve kroz prizmu digitalizacije • Uvijek ići korak dalje • Unapređivati naše dogovore i obećanja • Predlagati inovativna i pojednostavljena rješenja • Težite osnaživanju i preuzimanju odgovornosti
Poboljšavamo živote	• Zauzimamo se za i koristimo održive prakse • 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 lokalna i međunarodna zakonska regulativa

NLB Grupa slijedi svoju strategiju razvoja i dopunjuje svoje kodekse koji regulišu standarde ponašanja u NLB grupi u skladu sa njenom orijentacijom i prateći korak sa razvojem. Prema tome, ovaj Kodeks zamjenjuje prethodno primjenljiv Kodeks koji reguliše etičko ponašanje i korporativnu usklađenost na nivou NLB d.d., NLB Grupe i članice

Članice NLB Grupe će blagovremeno uskladiti sve interne akte, pravila i procedure sa ovim Kodeksom. Članice NLB Grupe dužne su da redovno (najmanje jednom godišnje) sprovede obuku svih zaposlenih iz oblasti Kodeksa. Također su obavezne da redovno i aktivno promovišu, podižu svijest zaposlenika, edukuju i informišu zaposlenike o sadržaju Kodeksa kao i da daju objašnjenja u vezi sa njegovom upotrebom u konkretnim situacijama sa kojima se zaposleni suočavaju.

Ovaj Kodeks definiše standarde ponašanja i ponašanja zaposlenih u NLB Grupi, kao i očekivanja od poslovnih partnera i drugih aktera. U slučaju sukoba između odredbi ovog Kodeksa i zahtjeva nacionalnog zakonodavstva, NLB Grupa će shodno tome uskladiti Kodeks sa lokalnim propisima i, pri tome, na odgovarajući način se pridržavati ovdje navedenih pravila, poštujući najstrože etičke kriterije relevantne u konkretnom slučaju.

Kodeks ne reguliše sva pitanja sa kojima se suočavamo u svakodnevnom poslovanju u NLB Grupi. Ključno je slijediti namjenu, duh i tekst ovog Kodeksa. Naš cilj mora biti činiti ono što je "ispravno", a ne samo ono što je dozvoljeno. Detaljnije smjernice za zaposlene u NLB Grupi propisuju se u smjernicama i drugim internim aktima svake članice NLB Grupe, slijedeći duh i svrhu ovog Kodeksa i zahtjeve lokalnih propisa, kao i specifičnosti kulture i društvenog okruženja u kojoj djeluje.

NLB Grupa djeluje u oblasti koja je značajno regulisana zbog važnosti da bi se osigurala finansijska stabilnost i spriječili sistemski rizici. NLB Grupa je svjesna da je usklađenost poslovanja osnov njenog poslovanja. Od svakog zaposlenog se očekuje da bude upoznat sa međunarodnim standardima, važećim zakonima, pravilima i propisima u svim područjima i profesionalnim standardima svim područjima sa kojima mora biti upoznat tokom svog rada.

Nepoštena poslovna praksa i nedopuštena ponašanja negativno utiču na povjerenje naših klijenata i štete ugledu NLB Grupe, te nas mogu izložiti regulatornim mjerama, novčanim kaznama ili drugim negativnim posljedicama. Stoga su svi zaposleni u NLB Grupi lično dužni i odgovorni da postupaju u skladu sa važećim propisima, internim pravilima i propisima i uputstvima te da slijede duh, svrhu i pravila koja su ovdje navedena.

VI. Principi postupanja u odnosima s dobavljačima

Dobavljači NLB Grupe ključni su partneri u pružanju kvalitetnih usluga i proizvoda. Ovaj Kodeks utvrđuje osnovne principe, vrijednosti i pravila poželjnog poslovnog ponašanja, koja dobavljači NLB Grupe moraju razumjeti i poštovati kako bi se osiguralo etično, odgovorno i usklađeno poslovanje. Dobavljači su dužni osigurati da se ova pravila poštuju od strane njihovih predstavnika, zaposlenika, podizvođača i njihovih dobavljača s kojima sarađuju u pružanju roba i usluga NLB Grupi. Očekujemo da svi postupaju u skladu sa standardima koji su najmanje jednaki onima utvrđenim ovim Kodeksom.

Dobavljači su također dužni postupati u skladu sa:

- Vodećim principima Ujedinjenih nacija (UN) o poslovanju i ljudskim pravima,
- Deklaracijom Međunarodne organizacije rada (ILO) o osnovnim principima i pravima na radu,
- Smjernicama Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD) za multinacionalna preduzeća, uključujući radnike u lancu vrijednosti.

Očekivani principi i pravila postupanja za dobavljače NLB Grupe

Etičko i profesionalno postupanje:

- Posluju profesionalno i u skladu s najvišim etičkim standardima, uključujući poštenje, integritet i odgovornost za vlastite postupke.
- Postupaju u skladu sa zakonodavstvom, pravilima struke, etičkim principima i dobrim poslovnim praksama.
- Aktivno sprječavaju i otklanjaju rizike od nepravilnog i neetičkog postupanja. Poštuju autorska prava i intelektualno vlasništvo trećih lica i koriste ih u skladu s namjenom ili uz saglasnost vlasnika, te koriste samo propisno licencirane alate.
- Poželjno je da imaju vlastiti kodeks etike.

Poštivanje ljudskih prava:

- Poštuju ljudska prava i osnovne slobode svih pojedinaca te osiguravaju jednake mogućnosti zaposlenicima na pravedan i transparentan način.
- Zabranjuju svaki oblik diskriminacije, uznemiravanja, eksploatacije, prisilnog rada, modernog ropstva i trgovine ljudima.
- Ne zapošljavaju osobe mlađe od 15 godina (ili 14 gdje je zakonom dopušteno).
- Nastoje osigurati minimalnu zaradu koja omogućava dostojan životni standard.
- Poštuju prava manjina i autohtonih zajednica.
- Osiguravaju najmanje minimalne standarde radnih uslova.

1. Zaštita okoliša

Dobavljači su dužni:

- Poštovati propise o zaštiti okoliša i kontinuirano smanjivati negativne uticaje.
- Promovisati održive prakse i koristiti ekološki prihvatljive materijale.
- Primjenjivati međunarodne standarde zaštite okoliša.
- Uspostaviti procedure za upravljanje otpadom, emisijama, energijom i vodom.

2. Zaštita povjerljivih informacija i podataka

Dobavljači su dužni:

- Postupati s povjerljivim informacijama u skladu s propisima i međunarodnim standardima.
- Koristiti podatke isključivo u svrhu za koju su pribavljeni.
- Spriječiti zloupotrebu, krađu ili neovlašteni pristup.
- Ne otkrivati informacije trećim licima bez izričite pisane saglasnosti NLB-a.

3. Izbjegavanje sukoba interesa

Dobavljači moraju identifikovati, prijaviti i izbjegavati sukobe interesa.

4. Sprečavanje korupcije i mita

- Poslovanje mora biti pošteno i transparentno.
- Zabranjeni su mito, iznuda i svaki oblik korupcije.

5. Zdravlje i sigurnost na radu

- Osiguravaju sigurno i zdravo radno okruženje.
- Upravljaču rizicima kako bi spriječili povrede i bolesti.
- Nepoštivanje ovih pravila može dovesti do raskida ugovora.

Dobavljači su dužni poštovati sve porezne propise i:

- Prepoznati sumnje na pranje novca ili finansiranje terorizma,
- Primjenjivati mjere sankcija i embarga.

Donošenje ispravnih odluka

Dobavljači trebaju procijeniti:

1. Da li je zakonito?
2. Da li je u skladu s pravilima NLB-a?
3. Da li negativno utiče na zainteresovane strane?
4. Kako bi izgledalo javno?
5. Kakav bi bio učinak da svi tako postupaju?

Saradnja i komunikacija

Dobavljači moraju održavati otvorenu komunikaciju i sarađivati u kontrolama.

Praćenje usklađenosti

NLB zadržava pravo provjere putem:

- samoprocjena,
- revizija,
- posjeta,
- dodatne dokumentacije.

U slučaju neusklađenosti, zahtijeva se korektivni plan.

Prijava nepravilnosti

Dobavljači su dužni prijaviti nepravilnosti.

Osigurana je povjerljivost i zaštita prijavitelja.

Prijava je moguća putem:

- elektronske aplikacije Whistler
- poštom: NLB d.d. Sarajevo, Koševo 3, Usklađenost poslovanjai sigurnost – NE OTVARTI!

VII. Prelazne i završne odredbe

Kodeks stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja i objavljuje se u aplikaciji Akti Banke. Kodeks se u odgovarajućoj formi i sadržaju javno objavljuje na internet stranici Banke <http://nlbnet-sarajevo/Banka> najmanje jedanput godišnje vrši pregled akta i po potrebi isti revidira.

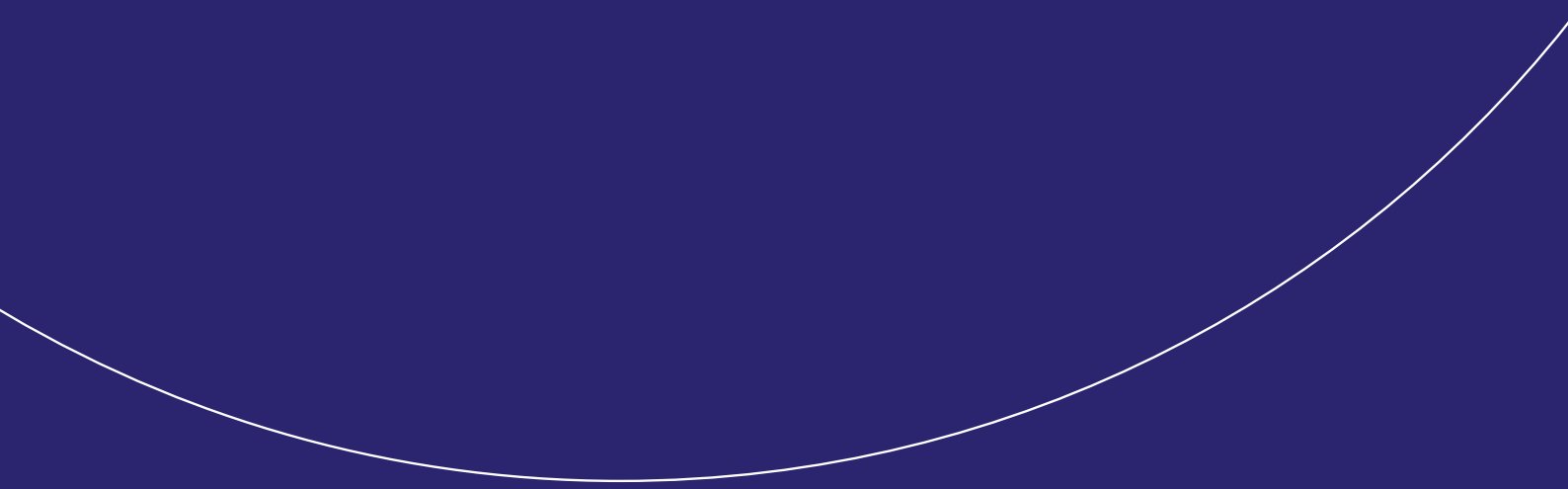
Funkcija praćenja usklađenosti poslovanja dužna je redovno, a najmanje jednom godišnje izvještavati organe Banke o usklađenosti postupanja sa etičkim kodeksom Banke, uključujući identifikovanje potencijalnih kršenja i izvještavanje o pitanjima neusklađenosti.

Danom primjene ovog Kodeksa, prestaje da važi Kodeks ponašanja u NLB Grupi, 5.1 izdanje broj I-500-2-8.1/25 od 27.08.2025 . godine.

NADZORNI ODBOR

Broj: I-500-4-6.1/26
Ljubljana/Sarajevo, 20.08.2026. godine

PREDSJEDNIK
NADZORNOG ODBORA
Peter Andreas Burkhardt



NLB Banka