За јавна објава

Кодекс
на однесување во НЛБ Групацијата
1. издание, мај 2017

Содржина

I.	Вовед и цели	3
II.	Примена на Кодексот и кој сè е обврзан да го почитува актот	4
III.	Нашите вредности	5
IV.	Основни начела и правила на посакуваното однесување	7
1. ПОСТАПУВАМЕ ЕТИЧКИ		9
2. ГИ ПОЧИТУВАМЕ КОЛЕГИТЕ И СЕ ГРИЖИМЕ ЗА ПРИЈАТЕЛСКА РАБОТНА СРЕДИНА		11
3. ГИ ПОЧИТУВАМЕ НАШИТЕ СТРАНКИ - КЛИЕНТИ		13
4. ИЗБЕГНУВАМЕ КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ		15
5. СПРЕЧУВАМЕ НЕДОПУШТЕНИ ПРАКТИКИ		17
6. ГО ПОЧИТУВАМЕ ЗАКОНОДАВСТВОТО И ДРУГИТЕ ПРОПИШАНИ ПРАВИЛА		19
7. ВНИМАТЕЛНО И ЕТИЧКИ ПОСТАПУВАМЕ СО ИМОТОТ		21
8. НИЕ СМЕ ОПШТЕСТВЕНО ОДГОВОРНИ		22
V.	Донесуваме вистински одлуки	24
VI.	Кодексот и локалното и меѓународното законодавство и регулатива	26

Хронологија на измените

Издание	Датум	Опис
1.	27.07.2017	Донесување нов Кодекс на однесување во НЛБ Групацијата, кој го заменува Кодексот на корпоративна усогласеност на НЛБ д.д., 1. издание, април 2014; Кодекс на етичко однесување на Нова Љубљанска банка д.д., 3. издание, септември 2009; Кодекс на етичко однесување на работниците на НЛБ Групацијата, 1. издание, декември 2008.

I Вовед и цели

Мисија на НЛБ Групацијата

Како дел од НЛБ Групацијата имаме обврска да ја негуваме културата на одговорност за странката/клиентот, да работиме во согласност со законодавството, правилата на струката, начелата на извонредност и интегритет, како и да негуваме приспособлива организација на НЛБ Групацијата.

Довербата на странките/клиентите, колегите, сопствениците и на компанијата во која што работиме ни наложува голема одговорност. Ја оправдуваме така што преку соработката со учесниците се залагаме за позитивни промени, заемна корист и раст.

Притоа, вклучувајќи ги нашите вредности во сè што работиме, придонесуваме за позитивен развој на нашата околина.

Значење на Кодексот

Кодексот на однесување на НЛБ Групацијата ги опфаќа правилата коишто секој вработен во НЛБ Групацијата мора да ги разбира и да ги почитува. Само на тој начин во НЛБ Групацијата можеме да живееме со вредностите и да постапуваме согласно со етичките стандарди.

Во Кодексот се резимирани Вредностите и со тоа се определени Основните начела на однесувањето, врз коишто се темели работењето и работењето на НЛБ Групацијата. Со тоа Кодексот нè насочува при секојдневното однесување и нѝ помага да разбереме, што се очекува од секој вработен и од останатите учесници во НЛБ Групацијата. На тој начин, тој определува и што е клучно за исполнување на долгорочната стратегија за развој на НЛБ Групацијата и нејзино одговорно однесување, при коешто мора да ја зачуваме довербата на нашите странки, вработените, акционерите и на поширокиот општествен простор, во којшто работи НЛБ Групацијата.

Затоа, Кодексот јасно ги определува очекувањата од секој вработен во НЛБ Групацијата и истовремено ги изразува стандардите коишто ги очекуваме во нашиот однос кон останатите наши учесници, давајќи и упатства и насоки за секое однесување како и за работењето на НЛБ Групацијата.

НЛБ Групацијата дејствува во различни етнички и културни средини, во коишто работат вработените во одделните друштва-членки на НЛБ Групацијата. Во духот на културните разлики на државите во коишто работи НЛБ Групацијата се стремиме кон соработка и размена на различни мислења и искуства. Во духот на културните и останатите разлики во државите, каде што работи НЛБ Групацијата, ги толкуваме и вредностите и принципите на посакуваното однесување, запишани во овој Кодекс.

Кодексот на однесувањето на НЛБ Групацијата:

- ги претставува вредностите и основните начела на однесување;
- ги определува правилата коишто секој вработен во НЛБ Групацијата мора да ги разбира и да ги почитува;
- ги определува очекувањата од секој вработен во НЛБ Групацијата и истовремено ги изразува стандардите, коишто ги очекуваме во нашиот однос кон останатите наши

учесници.

Кодексот е практично ориентиран така што да може да ни помогне при секојдневната работа. Посебно поглавје им е посветено и на раководителите на сите нивоа на организацијата, коишто имаат посебна одговорност при пренесувањето на Кодексот во практична употреба во НЛБ Групацијата.

НЛБ Групацијата ја следи својата стратегија за развој и во чекор со времето и со своите насоки ги ажурира и кодексите, коишто ги уредуваат стандардите на посакуваното однесување во НЛБ Групацијата. Затоа овој Кодекс ги заменува сите важечки кодекси, коишто на ниво на НЛБ д.д. и НЛБ Групацијата го уредуваат етичкото однесување и корпоративната усогласеност: Кодексот на корпоративна усогласеност на НЛБ д.д., Кодексот на етичко однесување во Нова Љубљанска банка д.д. и Кодексот на етичкото однесување на работниците на НЛБ Групацијата.

II Примена на Кодексот и кој сè е обврзан да го почитува актот

Вработени

Работењето коешто е во согласност со овој Кодекс обезбеди засилување на довербата во НЛБ Групацијата, што претставува клуч за нашиот углед и долгорочниот деловен успех. Сите вработени во НЛБ Групацијата мора да ги разбираат и да ги почитуваат вредностите, начелата и правилата коишто се содржани во овој Кодекс на однесување.

Како вработени во НЛБ Групацијата ние сме одговорни за угледот на секоја членка на НЛБ Групацијата и мора да се запознаеме со овој Кодекс и да го почитуваме при нашето секојдневно постапување. Кодексот е практично насочен со цел да претставува помош за нас при нашата секојдневна работа.

Однесувањето согласно со правилата на Кодексот на однесување на НЛБ Групацијата може да придонесе кон уште поуспешен развој на целата НЛБ Групацијата и на секој од нас, вработените. Секој од нас е должен да го почитува Кодексот и кон тоа да ги поттикнува своите колеги и деловни партнери.

Раководство

Кодексот во целост важи и за членовите на органите на членките на НЛБ Групацијата. Во таа смисла во овој кодекс се толкува и изразот вработени во НЛБ Групацијата.

Раководствата на различните нивоа во НЛБ Групацијата, вклучувајќи ги и членовите на органите на управување (членови на управите, надзорните совети, извршните директори, членови на управните одбори) имаат посебни одговорности:

- со членовите на своите тимови да го разгледаат овој Кодекс на однесување и да обезбедат сите да го разберат и на тој начин да ја поттикнуваат етичката култура во НЛБ Групацијата;
- да обезбедат нашите вредности и основните начела и правилата на однесување да се спроведуваат и да се почитуваат;
- да ги поттикнуваат отворените, чесните и искрените односи меѓу вработените, без

страв или желба за одмазда;
- да ги поттикнуваат отворените разговори за сите прашања коишто ги третира овој Кодекс;
- со своето однесување и постапување да даваат пример којшто ги олицетворува вредностите и ги исполнува основните начела на НЛБ Групацијата;
- тие се одговорни за навремено преземање мерки кога ќе забележат етички проблеми во својата околина;
- никогаш не треба од своите вработени да бараат да се однесуваат во спротивност со законодавството, со другите пропишани правила или со начелата на овој Кодекс.

Односи со деловните партнери

НЛБ Групацијата ги почитува основните начела и правила за посакувано однесување при соработката со деловните партнери и со другите учесници. Затоа НЛБ Групацијата од сите деловни партнери и другите учесници очекува да применуваат стандарди коишто се најмалку подеднакво вредни со тие што се запишани во овој Кодекс, вклучувајки го односот кон нивните вработени. Во НЛБ Групацијата сме должни да ги почитуваме сите релевантни интереси на страните што учествуваат, на транспарентен начин и согласно со постигнатите договори.

III Нашите вредности

Одговорност

Во НЛБ Групацијата сносиме одговорност кон нашите странки, колеги, учесници, сопственици, деловни партнери и кон општествената и природната средина. Разбирањето на странките и грижата за нивно позитивно корисничко искуство е нашата основна одговорност. Станува збор за разбирање на нивните потреби и ризиците поврзани со нив и НЛБ Групацијата. Грижливо и одговорно градиме партнерства со сите со коишто влегуваме во деловни односи. Како колеги еден кон друг и кон сите учесници одговорни сме да работиме стручно, посветено и со меѓусебно почитување. Имаме обврска да имаме интегритет и храбро се соочуваме со предизвиците. Со одговорност се грижиме за угледот на банкарската и пошироката финансиска дејност и ја исполнуваме својата одговорност и кон пошироката општествена и природна средина.

Чесност и кредибилност

Чесноста е основа за секое одговорно работење, а тоа особено важи во банкарството. Имаме обврска да ги исполнуваме ветувањата и да ги постигнуваме целите. Работиме чесно и ги следиме највисоките етички стандарди. Ги исполнуваме своите ветувања, ги постигнуваме и ги надминуваме оцекувањата на нашите странки, деловни партнери, акционери, регулаторните и другите надлежни органи и општеството во поширока смисла. Учествуваме во спроведувањето на стратегијата на НЛБ Групацијата и активно сме посветени да ги исполнуваме стратешките цели, во духот на кредибилноста и чесноста. Укажуваме на предизвиците и заемно се поттикнуваме додека не ги постигнеме поставените цели, бидејки сме свесни дека сите друштва во НЛБ Групацијата ке бидат успешни само со здружување на нашите сили, знаења и искуства. Свесни сме дека заедно сме силни и најдобри.

Соработка

Отворената комуникација и соработката претставуваат основа на нашата работа. Работиме според системот дека најнапред слушаме, а потоа зборуваме. Нашите зборови се достојни за доверба. Јасно кажуваме што можеме, а што не можеме да направиме. Активно бараме и ги цениме повратните информации. Навреме и отворено ги споделуваме информациите. Конструктивната критика ја упатуваме со почит и искрено. Во полза на НЛБ Групацијата меѓусебно го споделуваме знаењето и учиме едните од другите. Во комуникацијата сме едноставни и разбирливи. Не се плашиме од тешки прашања и нашите задачи не ги пренесуваме на другите. Добронамерно и со стручност соработуваме со сите учесници.

Насоченост кон решенија и иновации

Создаваме решенија и ги решаваме проблемите, со создавање корист и додадена вредност за нашите странки. Разбираме дека секој проблем во даден момент може да има повеќе решенија, затоа при барањето на најдобрите решенија сме иновативни. Така постигнуваме заемна корист. Вложуваме во компетенциите на нашите вработени и во квалитетот на работната средина, што придонесува кон успехот на целата НЛБ Групација. Ги следиме современите трендови и бараме и препознаваме нови, подобри начини и пристапи во нудењето на услуги и продукти за странките. Иновативноста ја поттикнуваме и на ниво на процесите, организацијата и, воопшто на внатрешното дејствување, како и на ниво на комплетните решенија за странките, сè во насока на подобрување на корисничкото искуство (внатрешно и надворешно) на странките, создавање додадени вредност на нашите продукти и услуги и подобрување на пристапот до нив.

Ефикасност и едноставност

Да се биде ефикасен при секојдневната работа е една од нашите основни цели. На странките им нудиме ефикасни и иновативни решенија и додадена вредност. Со тоа им заштедуваме време и енергија. Ги оптимизираме нашите процеси, за да може тимовите во НЛБ Групацијата да работат ефикасно. На тој начин имаме повеќе време, коешто им го посветуваме на насите странки/клиенти. Активно ја намалуваме комплексноста за да им овозможиме на странките/клиентите поедноставно работење со нас, а притоа ги следиме современите технолошки решенија и современото темпо на живот.

IV Основни начела и правила на посакуваното однесување

Во НЛБ Групацијата сакаме да живееме со нашите Вредности, затоа мора да почитуваме определени правила на посакувано однесување и да бидеме свесни што е недозволено однесување. Вредностите и темелните начела на однесување нѐ насочуваат кон очекуваните стандарди на однесување.

Правилата на однесување се подетално запишани во одделните основни начела на однесување, заедно со практични упатства, коишто му помагаат секому при изборот на вистинските одлуки.

Начело на однесување	Вредности	Правила на однесување
Постапуваме етички	**Одговорност** **Чесност и кредибилност**	• Постапуваме одговорно, согласно со овластувањата • Ги почитуваме правилата на кодексот
Ги почитуваме колегите и се грижиме за пријателска работна средина	**Соработка** **Насоченост кон решенија и иновации** **Ефикасност**	• Чесност и почитување меѓу колегите • Нула толеранција за дискриминација • Учтива и безбедна работна околина • Грижа и заштита на доверливоста на личните податоци на вработените
Ги почитуваме нашите странки/клиенти	**Соработка** **Насоченост кон решенија и иновации** **Ефикасност**	• Почитување на интересите на странките • Грижа за заштита на доверливоста на податоците за странките • Професионален однос • Правично разгледување на жалбите на странките
Избегнуваме конфликт на интереси	**Одговорност** **Чесност и кредибилност**	• Избегнуваме конфликт на интереси
Спречуваме недопуштени практики	**Одговорност** **Чесност и кредибилност**	• Одбиваме поткуп и корупција • Спречуваме штетно однесување
Го почитуваме законодавството и другите пропишани правила	**Одговорност** **Чесност и кредибилност** **Соработка** **Насоченост кон решенија и иновации** **Ефикасност**	• Работиме законски • Се бориме против финансискиот криминал • Ги заштитуваме доверливите и строго доверливите информации • Не ги злоупотребуваме интерните информации • Имаме обврска за фер конкуренција

Внимателно и етички се однесуваме со средствата и со имотот на друштвата - членки на НЛБ Групацијата	**Одговорност** **Чесност и кредибилност**	• Заштита и рационално користење на службените средства и ресурси • Заштита на интелектуалната сопственост
Ние сме општествено одговорни	**Одговорност** **Чесност и кредибилност**	• Почитување на човековите права • Грижа за општествената средина • Свест за заштита на човековата околина • Комуницирање на НЛБ Групацијата • Соработка со надлежните органи

1. ПОСТАПУВАМЕ ЕТИЧКИ

1.1 ПОСТАПУВАМЕ ОДГОВОРНО, СОГЛАСНО СО ОВЛАСТУВАЊАТА

Секој вработен во НЛБ Групацијата има обврска при своето работење да ги почитува највисоките стандарди на моралниот интегритет, професионалното и етичкото однесување, што не ѝ користи само на НЛБ Групацијата и на нас самите, туку и на нашите странки/клиенти, надворешни и внатрешни, поблиските соработници, деловните партнери, акционерите, финансискиот систем и на пошироката заедница. Само етичкото, внимателното и одговорното работење, коешто е во согласност со овој Кодекс, е гаранција за долгорочно зацврстување на довербата во НЛБ Групацијата, што е клуч за нејзиниот углед и долгорочниот деловен успех. Довербата е основа на банкарската дејност.

Без оглед на ситуацијата, сите вработени во НБЛ Групацијата се залагаме за целосна отвореност, чесност и интегритет во сè што работиме.

Во НЛБ Групацијата секој од нас:

- во секој момент постапува етички, чесно и стручно;
- работи одговорно, позитивно и конструктивно согласно со стратегијата, целите и обврските;
- ги спречува и ги отстранува ризиците од настанување штетни однесувања;
- работи согласно со законите, правилата и добрите практики.

1.2 ГИ ПОЧИТУВАМЕ ПРАВИЛАТА НА КОДЕКСОТ

Како вработени во НЛБ Групацијата сме одговорни за тоа со овој Кодекс да се запознаеме и во целост да го почитуваме при своето однесување.

Прекршувањето на стандардите и правилата на однесување, коишто ги определува овој Кодекс, може да доведе до сериозно прекршување на работните обврски на одделен вработен и до изрекување на евентуални мерки за отстранување на последиците од несоодветното однесување. Последица од подоцнежните прекршувања може да бидат и други санкции и други мерки (вклучувајки и работно-правни), коишто може да доведат до прекинување на понатамошната соработка меѓу вработените во НЛБ Групацијата и членката на НЛБ Групацијата. Затоа, кодексот е основа врз којашто се темелат и сите други правила и упатства за работење, вклучувајки ги организациските прописи и постапки, вашите овластувања и одлуките, договорите и спогодбите, склучени во НЛБ Групацијата.

Насоки

Свесни сме дека за јавноста, нашата работа, постапувањето и односот кон странките се огледало на однесувањето на НЛБ Групацијата како целина, со сите последици, коишто произлегуваат од таквото однесување.

При нашата работа настојуваме нашиот успешен однос кон странките и колегите постојано да се темели врз меѓусебна доверба, којашто се создава со чесен и отворен дијалог, со меѓусебно разбирање и со слободата на изборот.

При извршувањето на своите задачи се однесуваме согласно со прифатените начела и правила и така што со своето работење и однесување и во слободното време или надвор од

својата работна средина да не му наштетиме на угледот на НЛБ Групацијата или која било од нејзините членки, а со тоа и на угледот на банкарската и финансиската дејност воопшто.

Затоа сме одговорни:

- да постапуваме одговорно, позитивно и стручно, согласно со стратегијата, целите и обврските, согласно со законите, правилата и добрите практики,
- да ги спречуваме и отстрануваме можностите во која било членка на НЛБ Групацијата да дојде до коруптивни дејствија, како и до прекршувања на важечките правила или основните етички норми,
- спречуваме однесувања, одлуки или дејствија коишто би биле во спротивност со законите, интерните правила, стратегијата на НЛБ Групацијата и преземените обврски, правно дозволените цели, етичките начела или вредности на НЛБ Групацијата, особено ако тие му предизвикаат штета на некој поединец или на која било членка на НЛБ Групацијата.

Раководителите во НЛБ Групацијата претставуваат пример, затоа поттикнувајте отворени, чесни и искрени односи меѓу вработените, без страв или желба за одмазда, и навреме преземајте мерки, кога ќе забележите етички проблеми во својата средина. Треба да ја поттикнувате етичката култура и никогаш не смеете од своите вработени да барате да се однесуваат во спротивност со законодавството, со другите пропишани правила или со начелата на овој Кодекс.

2. ГИ ПОЧИТУВАМЕ КОЛЕГИТЕ И СЕ ГРИЖИМЕ ЗА ПРИЈАТЕЛСКА РАБОТНА СРЕДИНА

2.1 Чесен однос кон колегите, исполнет со почитување

Со обезбедување на работна средина којашто е сигурна, стимулативна и добра за здравјето се гради долгорочна, цврста корпоративна култура, која што е важен камен во мозаикот на нашата успешност.

Во НЛБ Групацијата се залагаме за добри меѓусебни односи, коишто се темелат врз соработка, меѓусебно почитување, пристојност и помош. Секој вработен го почитува достоинството, а особено интегритетот на колегите, ги мотивира, им помага при здобивањето со нови вештини и знаења и ги поддржува при личниот развој и напредувањето. Секој вработен во НЛБ Групацијата е одговорен за тоа да постапува согласно со најдобрите стандарди на стручно и одговорно однесување.

Затоа во НЛБ Групацијата го поттикнуваме изразувањето на мислења меѓу вработените и отворената меѓусебна комуникација. Се грижиме за развој на позитивна култура во НЛБ Групацијата и обезбедуваме со секој поединец да се постапува со почитување и достоинствено, каде што секој вработен е неопходен дел од НЛБ Групацијата.

2.2 Нулта толеранција кон дискриминацијата

Во НЛБ Групацијата имаме обврска рамноправно да ги третираме сите кандидати во сите постапки за избор. Проценуваме врз основа на објективно проценети знаења, искуства и компетенции. Обезбедуваме еднакви можности за сите вработени, на чесен и транспарентен начин, без оглед на полот, возраста, бојата на кожата, националноста, сексуалната ориентација, верското убедување и другите лични карактеристики.

Во НЛБ Групацијата осудуваме и не поднесуваме никаква дискриминација, нерамноправен и нечесен третман на вработените, како и каков било мобинг, вознемирување, насилство или шиканирање на поединците на работното место.

Во НЛБ Групацијата секој ја врши својата работа без страв од таквите практики. Ги почитуваме човековите права на секој поединец и поттикнуваме позитивна работна средина, која што придонесува за нашата успешност.

2.3 Пријателска и сигурна работна средина

Во НЛБ Групацијата се грижиме за развој на вработените, бидејќи имаме доверба во компетенциите, лојалноста, интегритетот и посветеноста на своите вработени. Грижата за развој на вработените води кон соодветно и успешно работење и развој на друштвото.

Затоа се грижиме за сигурна и пријателска работна средина и се залагаме за зачувување на здрава животна средина, односи коишто се темелат врз почитување меѓу луѓето и поттикнување на вработените кон здрав живот. Задоволството на вработените има исклучителна важност за постигнување на нашите цели.

2.4 Грижа за заштита на личните податоци на вработените

НЛБ Групацијата го почитува правото на приватност и интересите на сите свои вработени, затоа посебна грижа ѝ посветуваме на заштитата на личните податоци на вработените.

Секој вработен е должен да го почитува правото на приватност на своите колеги и со нивните лични податоци да постапува согласно со интерните правила и пропишаните постапки.

Насоки

Колегите се нашите внатрешни странки/клиенти. Кон секој колега сме должни да се однесуваме чесно, со почитување и одговорно. Треба да постапуваме така како што би постапувале со надворешен клиент/странка. Можеме да бидеме успешни само ако соработуваме!

За деловна извонредност во голема мера придонесуваат добрите и отворените односи меѓу сите вработени во НЛБ Групацијата. Тие односи треба да се темелат врз меѓусебната соработка, почитувањето, помошта и разбирањето. Ги почитуваме правата и должностите на колегите, како и нивната различност. Несогласувањата на мислењата не смеат да предизвикаат некоректност или прекршување на правилата на работењето и чесното однесување и почитувањето.

Како вработени во НЛБ Групацијата сме должни да придонесеме за отворена и транспарентна меѓусебна комуникација. Раководителите се должни упатствата и задачите да ги даваат пристојно, јасно и разбирливо. Нивната задача е и создавањето позитивна клима, поттикнувањето на колегите кон иновативно размислување и давањето добар пример.

Одговорни сме да ги разбереме потребите на нашите внатрешни странки и да ги почитуваме нивните интереси. Врз основа на нашето искуство и стручните знаења имаме обврска да нудиме напредни, иновативни и современи продукти и услуги, соодветни за нивните потреби и барања. Секој од нас треба да се стреми кон барање на можности за добро корисничко искуство на другите вработени во НЛБ Групацијата, со коишто соработува. Целта на секој од нас мора да биде да обезбедиме и внатрешните странки во рамките на НЛБ Групацијата да имаат оптимална полза и заедно да придонесеме за ефикасноста и оптималното корисничко искуство. Заедно сме уште подобри!

Како вработени во НЛБ Групацијата мора да се воздржиме од сите форми на сексуално, вербално или друго вознемирување и мобинг на колегите. Такво вознемирување или мобинг во НЛБ Групацијата не толерираме и тие се забранети. Вознемирување е секое непосакувано однесување, поврзано со која било лична ситуација, коешто има за резултат или цел да се наруши достоинството на лицето или да се создаде заплашувачка, непријателска, понижувачка, срамна или навредлива околина. Затоа, пред сè, самите сте должни да постапувате така што вашето однесување нема другите вработени да ги доведе во непријатна ситуација или да го загрози нивното здравје и безбедност.

Запознајте се и почитувајте ги интерните правила и постапки за заштита при работа. За нездрава животна средина или инциденти, како и за физичко насилство или закана за имотот на претпријатието сте должни веднаш да ги известите внатрешните надлежни организациски единици.

Вработените во НЛБ Групацијата не смеат за своја лична употреба или на трето лице да му откриваат доверливи податоци, определени со законот и/или деловна тајна, која што како таква

е определена во членката на НЛБ Групацијата и која што му била доверена на вработениот или со која што бил запознаен на каков било поинаков начин. За деловна тајна се сметаат и податоци за коишто е очигледно дека би настанала осетна штета доколку за нив би дознало неовластено лице.

3. ГИ ПОЧИТУВАМЕ НАШИТЕ СТРАНКИ/КЛИЕНТИ

3.1 Почитување на интересите на странките

Нашите странки/клиенти, како надворешни, така и внатрешни, се во центарот на вниманието. Заради зачувување на нивната доверба, вработените во НЛБ Групацијата се должни да ги заштитуваат интересите на нашите комитенти и другите деловни партнери и притоа да ги почитуваат сите релевантни прописи.

Одговорни сме да ги разбереме потребите на нашите странки и да ги почитуваме нивните интереси. Врз основа на нашето искуство и стручните знаења имаме обврска да нудиме напредни, иновативни и современи продукти и услуги, соодветни за потребите и барањата на странките. Нашата желба е да придонесеме за исполнување на нивните планови, при што ги советуваме, ги известуваме и кај нив ја зголемуваме свеста за видот и степенот на ризиците, поврзани со нивните желби и барања.

Нашата цел е да обезбедиме странките да имаат оптимална корист од продуктите и услугите, коишто ги нудиме во НЛБ Групацијата и со почитување на нивните интереси грижливо да ги градиме партнерствата и да ја зачуваме довербата во НЛБ Групацијата.

3.2 Грижа за заштита на доверливоста на податоците за странките

Како едно од основните правила ние ја почитуваме заштитата на доверливите податоци што сме ги добиле од странките, без оглед на тоа дали станува збор за комитенти, деловни партнери или за трети лица и ги чуваме и ја спречуваме нивната евентуална злоупотреба и/или обелоденување на неовластено лице. Заштитата на приватноста и информациите коишто ни ги доверуваат странките, е нашата основна грижа и притоа постапуваме согласно со важечките прописи и меѓународните стандарди. Банките коишто се членки на НЛБ Групацијата кон тоа дополнително ги обврзува должноста за заштита на доверливите податоци на банката.

Во НЛБ Групацијата при своето работење со странките имаме обврска да ги почитуваме највисоките стандарди за внимателност при управувањето со личните и доверливите податоци. Бараме да ни се достават и ги обработуваме само оние коишто ни се потребни за исполнувањето на насите обврски според важечките прописи и со коишто ги исполнуваме своите обврски кон комитентите, деловните партнери. Со тоа ги подобруваме нашите услуги и продукти и управувањето со НЛБ Групацијата. Свесни сме дека само на тој начин обезбедуваме долгорочна доверба во НЛБ Групацијата.

3.3 Професионален однос

Ние, вработените, кон странките имаме професионален однос, којшто го докажуваме и со личната уредност, уредноста на работните простории и изразувањето на највисоки етички норми при тргувањето со нашите продукти и услуги.

3.4 Објективно разгледување на залбите на странките

Странките ги третираме објективно. Вработените во НЛБ Групацијата веднаш ги известуваме надлежните за жалбите на странките и ги решаваме брзо, ефикасно и во корист на сите странки коишто учествуваат.

Насоки

Странките на НЛБ Групацијата се клучни за постигнување на нашата заедничка цел - успешното работење, затоа при работењето со странките имаме обврска да ги почитуваме највисоките стандарди на професионалност и етичност. За нашето работење е најважна токму довербата на нашите странки.

При секојдневната работа мора да бидеме свесни дека треба најнапред да мислиме на интересите на нашите странки и на банката, а воедно и на интересите на другите учесници (сопственикот, јавноста воопшто). Секој од нас во следењето на тие начела бара можности и за подобрување на корисничкото искуство со своите внатрешни странки, односно останатите вработени во НЛБ Групацијата, со коишто соработува - повеќе за тоа во поглавјето 2. Ги почитуваме колегите и се грижиме за пријателска работна средина.

Имено, заедничката цел на сите вработени е да се обезбеди странките да имаат оптимална корист од продуктите и услугите коишто ги нудиме во НЛБ Групацијата. Мора да им нудиме иновативни решенија, современи продукти и услуги и притоа да ги почитуваме нивните желби, потреби и интереси. Затоа вработените во НЛБ Групацијата мора добро да ги разбираат нивните потреби и да постапуваат во нивен интерес, а притоа, се разбира, мора многу да внимаваме тие интереси да не дојдат во конфликт со интересите на НЛБ Групацијата. Кога имате дилема дали доаѓа до конфликт на интереси, може да се обратите до непосредниот претпоставен или до организациската единица, која што е надлежна за усогласеноста на работењето.

Како едно од основните правила е почитување на обврската за заштита на добиените доверливи податоци на странките и за спречување на нивната евентуална злоупотреба. Должност на секој вработен е правилата за доверливост на податоците за странките, другите доверливи податоци (исто така и банкарските доверливи податоци) и деловните тајни добро да ги познава и внимателно да ги користи при својата работа. При својата работа вработените во банките, коишто се членки на НЛБ Групацијата, имаат обврска особено да ги заштитуваат личните податоци на странките и доверливите банкарски податоци, коишто се однесуваат на странките; важи дека има нулта толеранција кон сите настани чија што последица може да биде истекување, односно доставување информации на неовластени лица.

Почитувањето на странките значи и нивен еднаков третман. Тоа значи дека како вработени во НЛБ Групацијата при определувањето на условите за спроведување на деловните односи со странките ги почитуваме ценовните политики и овластувањата за одлучување во одделен случај. Работниците во никој случај не смеат да одобрат или да се обидат да одобрат посебно поволни цени на услугите или цени на лица коишто немаат право да ги добијат согласно со важечките интерни правила. За жалбите на странките/клиентите веднаш го известуваме непосредниот претпоставен, важно е да ги решаваме колку што е можно побрзо и во корист на сите вклучени субјекти, согласно со важечките прописи.

Жалбите на нашите странки и деловни партнери ги решаваме стручно, етички, објективно, брзо и ефикасно. Притоа ги следиме внатрешните правила и постапки за решавање жалби, ги земаме предвид повратните информации од страна на странката, наодите, изворот на

проблемот и активно учествуваме во решавањето на проблемот, со цел во иднина да не се случуваат такви жалби.

4 ИЗБЕГНУВАМЕ КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

Како вработени во НЛБ Групацијата ја разбираме и ја преземаме одговорноста за донесување правилни одлуки, коишто се раководени пред сè од нашите деловни интереси. Притоа сме должни да ги препознаваме, да ги следиме и да ги отстрануваме потенцијалните конфликти на интереси.

Конфликт на интереси настанува кога личните активности на вработениот или неговите односи од приватниот живот се преплетуваат со деловните интереси на НЛБ Групацијата (нејзините членки) и затоа влијаат на објективноста на вработениот при донесувањето на деловните одлуки согласно со најдобрите интереси за НЛБ Групацијата. Конфликтот на интереси исто така може да ја намали вредноста на акциите и да ја изложи НЛБ Групацијата на правни ризици и/или на ризици за угледот.

Ние, вработените во НЛБ Групацијата, внимателно избегнуваме такви конфликти на интереси и се придржуваме кон интерните правила, коишто наложуваат дека конфликтите на интереси (деловни или приватни) треба да ги препознаваме и со нив соодветно и ефикасно да се справуваме.

Секој вработен во НЛБ Групацијата треба своето внимание интензивно да го насочува кон препознавање, спречување и отстранување на конфликти на интереси. Во рамките на извршувањето на работните задачи, тој треба при донесувањето на своите одлуки постојано да ги следи интересите на НЛБ Групацијата, а не други приватни интереси.

Насоки

Како вработени во НЛБ Групацијата мора цело време да се грижиме нашето дејствување надвор од нашето друштво - членка на НЛБ Групацијата да не навлегува во интересите на НЛБ Групацијата и да не влијае на нашите одлуки, коишто би биле во спротивност со неговите интереси и цели.

Во текот на работата може да дојде до конфликт на интереси во односот помеѓу НЛБ Групацијата (нејзините членки) и комитентите, другите странки/клиенти, односно деловните партнери, меѓу комитентите на НЛБ Групацијата (нејзините членки) и/или трети странки и меѓу различните деловни дејности во рамките на НЛБ Групацијата.

На лично ниво обично доаѓа до конфликт кога нашите лични интереси би можеле да надвладеат врз интересите на странките, добавувачите, другите деловни партнери или НЛБ Групацијата (нејзините членки). Тоа се случува кога нашите интереси се преплетуваат со интересите на НЛБ или нејзините странки или, пак, кога имаме блиски лични односи или финансиски односи со другите вработени во НЛБ Групацијата.

Како вработени во НЛБ Групацијата сме должни да ги почитуваме интерните правила во врска со обелоденувањето на таквите активности, функции или вклученоста во деловни дејности и други околности коишто би можеле да претставуваат конфликт на интереси. Само на тој начин може на транспарентен, етички и чесен начин соодветно да се контролираат, односно да се спречуваат евентуалните негативни последици од настанувањето конфликт на интереси.

За конфликт на интереси се смета ако вработениот во НЛБ Групацијата со странката, односно деловниот партнер има личен, финансиски или деловен однос, којшто би можел да влијае на

одлучувањето за зделка или на донесувањето на други деловни одлуки. За конфликт на интереси се смета и вршење на свои сопствени работи со финансиски инструменти и на сите други работи, вклучувајки го отворањето сметки и извршувањето трансакции, без оглед на тоа дали станува збор за работи во име на вработениот или во име на друго лице (како овластено лице). За сопствени зделки се сметаат и зделките коишто вработените би ги извршиле за сметка на лицата поврзани со нив.

Највообичаени ситуации коишто може да доведат до конфликт на интереси:

- приватно платени проекти или приватна (деловна) дејност, која што се преплетува со услугите коишто ги нуди НЛБ Групацијата и развој на нови продукти (исто така и пронајдоци),
- функции коишто би можеле да бидат неспојливи со интересите на НЛБ Групацијата, како што се членства во органите на управување на конкурентските друштва на членките на НЛБ Групацијата,
- сопственост или инвестиции во претпријатие коешто на кој било начин е индиректно или директно поврзано (клучен е комитентот, договорен партнер и др.) со НЛБ Групацијата.

5. СПРЕЧУВАМЕ НЕДОПУШТЕНИ ПРАКТИКИ

5.1 Одбиваме поткуп и корупција

Во НЛБ Групацијата ги осудуваме и ги одбиваме сите видови поткуп и корупција. Тие форми на дејствување се нечесни, незаконски и им наштетуваат на државите во кои што доаѓа до коруптивни практики и во општеството, воопшто.

Во НЛБ Групацијата не даваме поткуп или несоодветни стимулации за која било цел ниту пак прифаќаме поткуп или несоодветни стимулации. Истото го бараме и од нашите странки/клиенти, деловните партнери и од трети лица.

Таквото однесување во целост го одбиваме при своето работење и активно го спречуваме. Како вработени во НЛБ Групацијата во голема мера внимателно ги градиме партнерствата со сите учесници на НЛБ Групацијата и должни сме да го спречуваме нивното настанување.
Затоа за сите вработени во НЛБ Групацијата важат ограничувањата во врска со примањето и давањето подароци, изрази на гостопримство и друго влијание врз однесувањето на вработените во НЛБ Групацијата.

5.2 Спречуваме штетни однесувања

Во НЛБ Групацијата од сите вработени очекуваме да ја разбираат и да ја прифаќаат одговорноста за донесување правилни одлуки. Вработените се должни веднаш да ги соопштат своите грижи и согледувања во случаите кога ќе забележат однесување, коешто може да ѝ наштети на НЛБ Групацијата.

Должност на секој вработен кон останатите вработени веднаш да ги соопштува информациите за што било;, за нешто за кое добронамерно верува дека би можело да значи прекршување, односно непочитување на прописите или на интерните правила или дека станува збор за штетни однесувања. Во НЛБ Групацијата го поттикнуваме известувањето за однесувањата кај коишто вработениот знае дека „нешто не е в ред” дека „нешто не е како што треба.”

Обврска на секој вработен, којшто е запознаен со штетно однесување од страна на колега, странки или на трети лица е штетното однесување да го пријави кај непосредниот претпоставен, а тој во случај на сериозни прекршувања кај организациската единица, која што е надлежна за усогласеност на работењето (може и анонимно). Ако вработениот не е убеден во штетниот, противправниот или неетичкиот карактер на одделно однесување, за тоа може да се посоветува со претпоставените или со организациската единица, надлежна за усогласеност на работењето со прописите.

Притоа во НЛБ Групацијата не толерираме и не дозволуваме повратни мерки против вработените, коишто известуваат за непосакувани однесувања, ако притоа биле чесни и постапувале добронамерно и иако пријавеното однесување не се покаже како нечесно или противправно, а било пријавено добронамерно. Гарантираме дека е заштитен идентитетот на оној кој добронамерно известува за штетното однесување, како и на оние на коишто се однесуваат забелешките за штетно однесување.

Насоки

Кога некој ви нуди некаква корист за да влијае на вашето постапување, односно однесување, ви нуди поткуп. Кога некој сака да ја искористи својата позиција за да добие

корист за себе, се однесува коруптивно. Не смееме да бидеме вклучени во корупција или да го овозможуваме нејзиното вршење во каква било форма, на кое било ниво. Мора да обезбедиме нашите дејствија и нашето однесување да не остава впечаток на поткупливост или коруптивност.

Ризикот од корупција може да се појави во која била дејност која што се врши во НЛБ Групацијата, во каков било контакт со трети лица. Може да се појавува во многубројни форми: при тендерите за избор на добавувачи во постапките на набавките, кај трошоците, подароците, гостопримството, при одлучувањето за вработување, кај спонзорствата, донациите, при активностите на нашите странки и др. Затоа сме должни внимателно да размислиме кои наши активности може да бидат изложени на ризик од корупција и да ги спречиме таквите дејствија. Подароците во врска со коишто постои апсолутна забрана за нивно примање и давање, безусловно се одбиваат. Во НЛБ Групацијата сме свесни дека определени подароци со помала вредност може да бидат дел од воспоставувањето или зачувувањето на деловниот однос. Во случај ако добиеме такви подароци, примените подароци по некој повод или изразите на гостољубивост не смее на никаков начин да влијаат при донесувањето на нашите деловни одлуки.

Во случај на сомневање, како и во случај на фактичко штетно однесување на колегите, сите вработени сме должни да ги пријавиме таквите дејствија. Само ако сите се свесни за тоа може да се обезбеди навремено преземање мерки и со тоа да се спречи настанувањето на штета или да се ограничи настанувањето на потешка поправлива штета за вработените, НЛБ или другите членки на НЛБ Групацијата.

Во НЛБ Групацијата поттикнуваме поднесување пријави со добра намера, кога врз основа на информации коишто ви се достапни или согледувања оправдано се сомневате или знаете дека настанало штетно, противправно, односно неетичко однесување.

При разгледувањето и истражувањето на одделна пријава, податоците од пријавата се строго заштитени, со што во текот на целото времетраење на постапката на откривање или евентуално санкционирање на штетното однесување се обезбедува заштита на пријавувачот.

За пријавување на неправилности употребете ги воспоставените канали за пријавување на прекршувањата, коишто ја гарантираат вашата анонимност или пак обратете се до организациската единица која што во вашето друштво, членка на НЛБ Групацијата е надлежна за усогласеност на работењето со прописите.

6. ГО ПОЧИТУВАМЕ ЗАКОНОДАВСТВОТО И ДРУГИТЕ ПРОПИШАНИ ПРАВИЛА

6.1 Работиме законски

Како вработени сме обврзани да го почитуваме законодавството и другите правила коишто ги пропишуваат барањата во врска со нашето секојдневно работење. Избегнуваме однесувања коишто би можеле да значат претпоставено прекршување на пропишаните правила. Затоа ние вработените ги анализираме и управуваме со ризиците, поврзани со усогласеноста на работењето при внатрешната организираност процесите на одлучување, политиките за обелоденување, внатрешното известување и известувањето на надворешните (надзорните) институции.

6.2 Се бориме против финансискиот криминал

Во НЛБ Групацијата спроведуваме постапки за откривање и спречување на перење пари, постапки за познавање на нашите странки/клиенти (т.н. начело *»Know your customer«)* и постапки за откривање и спречување финансиски и друг криминал - кон нив НЛБ Групацијата има нулта толеранција.

Во случај на злоупотреби заради операции перење пари или финансирање тероризам, покрај губењето на угледот, НЛБ д.д. и другите членки на НЛБ Групацијата може да бидат изложени и на други финансиски и регулаторни санкции. Вработените во НЛБ Групацијата поради тоа се должни да се запознаваат со внатрешните политики, правила и постапки за откривање на сомневања за перење пари и финансирање тероризам. Имаме развиено постапки и мерки за почитување на санкции и ембарга, коишто спречуваат лица или организации да работат со определени држави, групи лица, претпријатија, организации и поединци, вклучувајќи ги и оние коишто се поврзани со терористичка дејност, шверцување дрога, развој на атомско оружје и слично. Во врска со споменатото во НЛБ Групацијата важи нулта толеранција.

За успешно спречување и откривање сомнителни трансакции одговорност на секој вработен во НЛБ Групацијата, којшто во рамките на својата работа се среќава со такви трансакции е да постапува согласно со интерните акти на друштвата - членки на НЛБ Групацијата и за нив ги известува своите претпоставени и надлежните внатрешни организациски единици.

6.3 Ги чуваме доверливите и строго доверливите информации и податоци

Во НЛБ Групацијата обезбедуваме највисоки стандарди при управувањето со деловните податоци и други информации. Само на тој начин можеме да им обезбедиме дискреција на деловните односи со деловните партнери, како и на односите со партнерите, коишто се темелат врз долгорочна доверба.

Банките коишто се членки на НЛБ Групацијата кон тоа дополнително ги обврзува и должноста за заштита на банкарски доверливи податоци. При својата работа особено вработените во банките - членки на НЛБ Групацијата имаат обврска да ги чуваат доверливите податоци коишто се однесуваат на странките; важи нулта толеранција кон сите настани чија што последица е истекување, односно доставување информации од таков вид на неовластени лица.

Деловните тајни се клучни за работењето на НЛБ Групацијата. Вработените во НЛБ Групацијата согласно со интерните правила и постапки за заштита на сите информации и податоци со коишто се запознаваат при извршувањето на својата работа. Таа должност важи за сите канали на комуникација, социјални мрежи, сите видови медиуми и средства за комуницирање. Секој вработен е одговорен и се грижи за заштита на доверливите информации кои што ќе ги добие.

Вработениот може да ги употреби само интерно, за деловни цели, а не смее да им ги обелоденува на надворешни лица, освен ако тоа е дозволено согласно со прописите, односно интерните правила.

Како вработени во НЛБ Групацијата не смееме за наша лична употреба да користиме или на трето лице да му издадеме доверливи податоци, определени со законот и/или деловна тајна, која што како таква е определена во членката на НЛБ Групацијата и која што му била доверена или со која што бил запознаен на поинаков начин. За деловна тајна се сметаат и податоците за коишто е очигледно дека би настанала осетна штета ако за неа дознае неовластено лице.

6.4 Не ги злоупотребуваме интерните информации

Во НЛБ Групацијата за сите вработени важи строга забрана за тргување со финансиски инструменти со помош на интерни информации и други форми на злоупотреба на пазарот на финансиски инструменти. Во НЛБ Групацијата имаме обврска да ја штитиме доверливоста на интерните информации во врска со друштвото или финансискиот инструмент, кои што ги користиме само за целите заради кои што ни биле обелоденети.

Определени доверливи информации се сметаат за интерни информации во смисла на прописи од областа на финансиските пазари. Вработените во НЛБ Групацијата кои што се запознаваат со таквите информации, било во рамките на своите работни задачи, било случајно, се должни тие информации строго да ги чуваат и мора или да се воздржат од тргување врз основа на интерни информации или пак мора тие информации да ги обелоденат. Со интерните акти во НЛБ Групацијата имаме воспоставени мерки коишто спречуваат конфликти на интереси, воспоставуваат ограничувања во врска со информациите, обезбедуваат навремено и транспарентно обелоденување, односно спречуваат вршење лични трансакции, обезбедуваат редовна едукација во областа на злоупотребите на пазарите на финансиски инструменти и обезбедуваат целосна соработка со надлежните регулатори. Вработените во НЛБ Групацијата и другите коишто имаат обврска за тоа, со коишто соработуваме или коишто се вклучени во системот на внатрешното управување, се должни да ги почитуваат своите обврски од прописите, коишто ги уредуваат личните трансакции со финансиските инструменти и да постапуваат согласно со етичките стандарди, интерните акти и правила, коишто ги определуваме во НЛБ Групацијата.

6.5 Обврзани сме кон фер конкуренција

Во НЛБ Групацијата сме обврзани кон чесно работење на пазарите, на коишто сме присутни, што вклучува избегнување нечесни продажни и деловни практики, неконкурентски спогодби или практики на пазарот, како и злоупотреба од страна на претпријатијата коишто имаат пазарна моќ или на пазарот имаат доминантна положба. Во НЛБ Групацијата сме свесни за ризиците, поврзани со заштита на конкуренцијата, затоа дејствуваме така што ги почитуваме нашите обврски. Одговорни сме да бидеме запознаени со прописите за заштита на конкуренцијата и однесувањето на пазарот и да работиме согласно со нив и да разбереме како ризикот од нефер конкуренција влијае на нашите деловни обврски.

7. ВНИМАТЕЛНО И ЕТИЧКИ ПОСТАПУВАМЕ СО ИМОТОТ

7.1 Заштита и рационално користење на службените средства и ресурси

Со цел долгорочна успешност, во НЛБ Групацијата важи должноста за внимателно постапување со средствата на секоја од членките на НЛБ Групацијата, вклучувајќи ги опредметените средства, технолошката опрема, интелектуалната сопственост, финансиските средства, брендовите во НЛБ Групацијата и со односите со странките и деловните партнери и добриот углед на НЛБ Групацијата.

Како вработени сме должни разумно да го користиме канцеларискиот материјал и другите средства коишто ги користиме при работата и, воопшто, да го заштитуваме имотот на сите друштва - членки на НЛБ Групацијата.
Како вработени сме должни да ги почитуваме правилата во врска со повратот на трошоците за службени патувања и други трошоци, поврзани со работата, коишто го уредуваат соодветното известување и документирање на нивното настанување. Неетичкото однесување со средствата на НЛБ Групацијата е забрането.

Како вработени не смееме средствата за работа или другите средства да ги користиме за своја лична корист или во корист на трети лица, освен ако за тоа не сме добиле соодветна дозвола. Како вработени во НЛБ Групацијата сме должни да спречуваме несоодветно користење на средствата и ресурсите за лична корист на други лица, било доброволно или заради негрижа.

7.2 Заштита на интелектуалната сопственост

Навреме мора да се погрижиме и за договорно уредување и заштита на правата на интелектуална сопственост. Секој од нас е одговорен за заштита на доверливоста и интегритетот и расположливоста на информациите и податоците, коишто се сопственост на НЛБ Групацијата, нашите странки, добавувачите и другите деловни партнери. Затоа само лицата со соодветни овластувања може да пристапуваат до доверливи информации и податоци.

Точноста и сигурноста на информациите и податоците се обезбедуваат со спречување неодобрени промени, и тогаш кога тие би настанале ненамерно. Затоа сигурните податоци и информации мора да бидат достапни цело време.

Насоки

Најважната грижа на НЛБ Групацијата е зачувувањето на довербата на нашите странки, деловните партнери, друштвото во коешто работиме. Довербата може да ја зачуваме само ако ги почитуваме нашите ветувања и преземени обврски и ако постапуваме искрено, чесно и етички и во согласност со деловната пракса во сите наши деловни активности.

Секој вработен е должен да преземе јасна одговорност за тоа да ги одрзува своите ветувања и определените временски рокови, бидејќи сите во НЛБ Групацијата знаеме дека зачувувањето на доследноста во нашето дејствување и одлуки е клучно за зачувување на довербата во НЛБ, НЛБ Групацијата, и во финансиската индустрија воопшто.

Секој вработен во НЛБ Групацијата е должен внимателно да постапува со средствата и другиот имот на друштвата - членки на НЛБ Групацијата, да ги почитува интерните правила во врска со повратот на трошоците, користењето на помагалата за работа. Добра водилка притоа е со имотот на НЛБ Групацијата да постапуваме подеднакво внимателно и одговорно (како добар домаќин), како што би постапувале со сопствени пари или со други имоти.

Мора да го почитуваме одобрениот буџет, насоките и ограничувањата во врска со употребата на средствата или деловните простории. Силните интерни контроли во сите друштва - членки на НЛБ Групацијата мора да обезбедуваат соодветно, внимателно и одговорно однесување со имотот на НЛБ д.д. и другите членки на НЛБ Групацијата.

Информациите се клучни за зачувување на нашата конкутрентска предност. Како вработени во НЛБ Групацијата сте одговорни за заштита на доверливоста и интегритетот и расположливоста на информациите и податоците коишто се сопственост на членките на НЛБ Групацијата, нашите странки, добавувачи и другите деловни партнери. Затоа сте должни да ги почитувате сите интерни правила и постапки и соодветно да се однесувате за да може информациите и податоците соодветно да се заштитат.

8. НИЕ СМЕ ОПШТЕСТВЕНО ОДГОВОРНИ

8.1 Почитување на човековите права

Имаме обврска да ги почитуваме човековите права и темелни слободи во рамките на нашите можности, во односот кон нашите вработени, добавувачите, комитентите и кон друштвата во државите каде што е присутна НЛБ Групацијата. Ние сме организација којашто почитува и се стреми кон долготрајна доверба на вработените, странките, деловните партнери, надзорните органи, надворешните ревизори, инвеститорите и друштвото како целина, бидејќи работењето на целата НЛБ Групација мора да биде целосно, во согласност со определените обврски и дадените ветувања, транспарентно и позитивно. Со посебно внимание го проценуваме почитувањето на човековите права при определувањето на критериумите во рамките на нашата инвестициска политика и насоките и со должно внимание ги земаме предвид индиректните и директните ефекти врз почитувањето на човековите права во државите, каде што сме присутни, коишто мора да ги почитуваат сите вработени.

8.2 Грижа за општествената средина

Во НЛБ Групацијата сме свесни и за нашата улога која што ги надминува рамките на финансискиот сектор, во којшто работиме. Затоа во односот кон вработените, странките и општеството пошироко, како и неговите актери спроведуваме одговорна политика на друштвото и политика кон животната средина, којашто го уредува прашањето на вклученоста на НЛБ Групацијата во општеството и околината. Со тоа изразуваме преданост и почит кон општествените и вредностите на животната средина, каде што во центарот е грижата за поединецот, локалните заедници и општеството пошироко во сите држави во коишто дејствува НЛБ Групацијата.

НЛБ Групацијата со цел исполнување на обврските за почитување на своите начела и општествените норми покажува дека е свесна за својата поширока општествена улога и со тоа се придружува кон кругот на домашни и интернационални, јавни и приватни финансиски институции и претпријатија, коишто се свесни за својата општествена улога.

Внимателно ги градиме партнерствата со учесниците на НЛБ Групацијата, поддржуваме хуманитарни и други проекти, коишто придонесуваат за траен развој на компаниите и средините во коишто работи НЛБ Групацијата.

НЛБ Групацијата има став на политичка неутралност и не поддржува политички организации или дејности преку донации или субвенции, дури и во случај кога тоа би било дозволено со локалното законодавство. НЛБ Групацијата истовремено ги почитува обврските на вработените коишто како граѓани во својата лична сфера сакаат да учествуваат во јавниот живот, при што се должни грижливо да го чуваат угледот и авторитетот на НЛБ Групацијата.

8.3 Свесност за заштитата на животната средина

Без нас, вработените, НЛБ Групацијата не би била успешна и не би ја зачувала довербата на луѓето. За да бидеме уште поуспешни во работењето, секој од нас е одговорен да го почитува овој Кодекс и со него да дејствува при својата секојдневна работа. Одговорен е и за тоа како вработен во НЛБ Групацијата се грижи за животната средина, за заштеда на енергија, хартија и други средства за работа, и колку што може да даде придонес во хуманитарните проекти, коишто ги поддржуваме во НЛБ Групацијата (акции за дарување крв, спонзорства, акции за заштита на животната средина, помош во случај на хуманитарни катастрофи и слично).

8.4 Комуницирање на НЛБ Групацијата

Комуницирањето со јавноста е стручно и согласно со политиките на НЛБ Групацијата. Како вработени во НЛБ Групацијата сме должни да ги почитуваме интерните правила во врска со јавните настапи и јавното изразување на мислења, што би можеле да имаат влијание врз НЛБ групацијата. Надвор од НЛБ Групацијата не зборуваме за работи за коишто не сме овластени. Како вработени во НЛБ Групацијата, без посебна дозвола за НЛБ Групацијата или во врска со неа, не им даваме коментари на медиумите, инвеститорите, финансиските или индустриските аналитичари, надворешните советници, во интернет форумите, социјалните мрежи или на други јавни форми.

Во НЛБ Групацијата плански и активно ги спроведуваме активностите на корпоративното комуницирање и истовремено градиме односи со јавноста. Секогаш кога комуницираме, во фокусот ги имаме нашите вредности и на тој начин го засилуваме угледот на НЛБ Групацијата, Ние сме пример за отворена, пристојна и респонзивна комуникација кон вработените, странките, сопствениците и финансиската јавност.

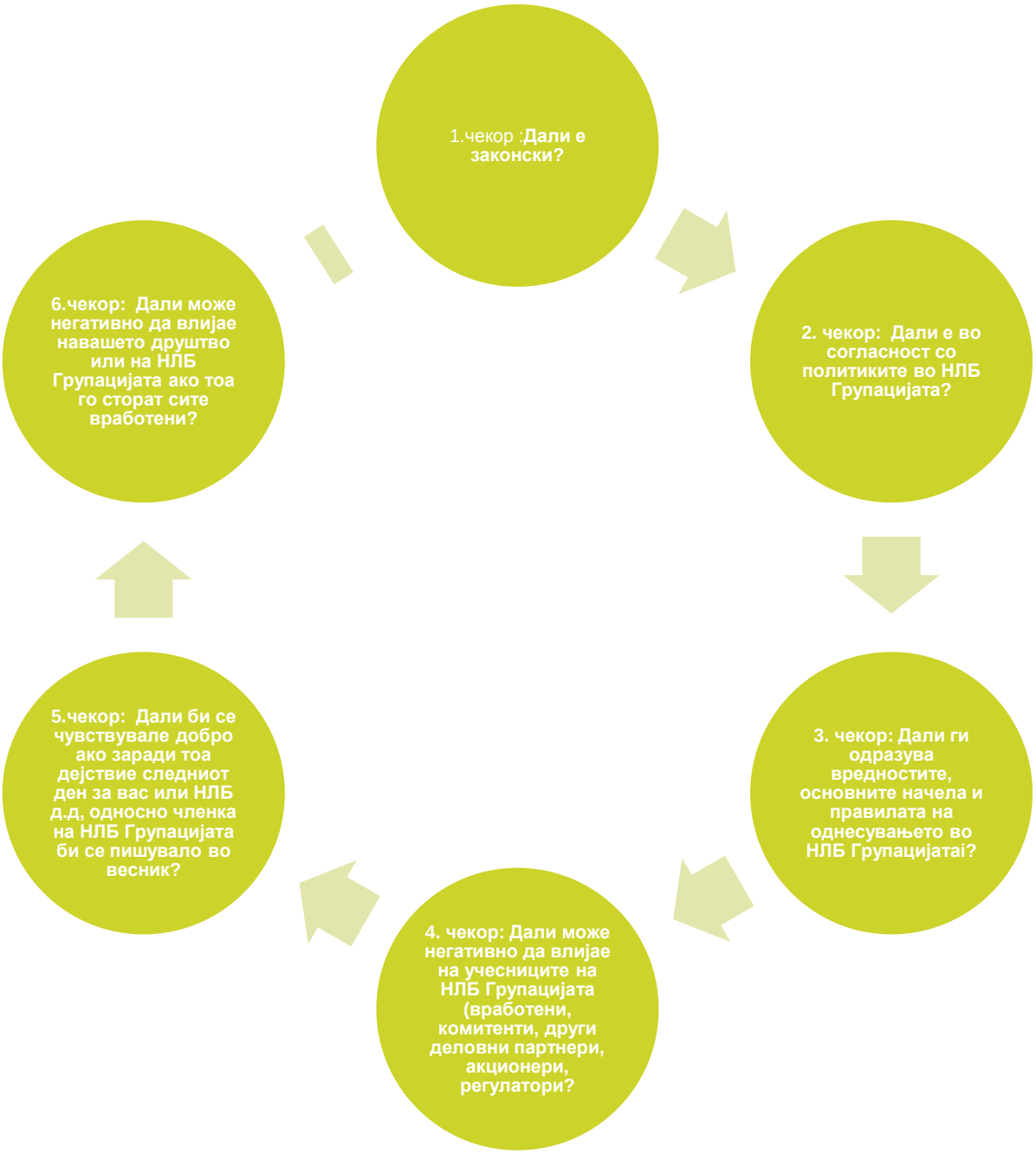
8.5 Соработка со надлежните органи

Во НЛБ Групацијата имаме обврска за целосна соработка со регулаторните органи и другите надлежни органи, коишто се одговорни за надзор и проверка на усогласеноста на работењето на НЛБ Групацијата во државите каде што работи НЛБ. Со тоа обезбедуваме прегледност и точност на информациите коишто ги користат надзорните органи, финансискиот сектор, акционерите, странките и општата јавност во државите во коишто работи.

Вработените коишто учествуваат во подготовката на финансиските и другите пропишани извештаи секогаш мора да обезбедат целосни, точни, навремени и разбирливи обелоденувања во извештаите и документите коишто НЛБ Групацијата ќе ги достави до регулаторите и другите надлежни органи и во другите јавни известувања.

V Донесуваме вистински одлуки

Нашиот успех зависи од нашата способност за донесување **вистински одлуки -** такви кои што ги следат нашите темелни вредности. Кога се соочуваме со прашањето како да постапуваме правилно, ги следиме следните чекори за донесување вистински одлуки и по потреба дополнително се советуваме и преземаме мерки. При размислувањето ги следиме следните чекори:



1. чекор: Дали е законски? ↓	ДА → одете на чекорот 2 НЕ → постапката може да има сериозни последици. Не правете го тоа. ? → обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со кодексот
2. чекор: Дали е во согласност со политиките во НЛБ Групацијата? ↓	ДА → одете на чекорот 3 НЕ → однесувањето може да има сериозни последици. Не правете го тоа. ? → проверете ги интерните акти: за насоки поразговарајте со вашиот претпоставен или обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со Кодексот
3.чекор: Дали ги одразува вредностите, основните начела и правила на однесување во НЛБ Групацијата? ↓	ДА → одете на чекорот 4 НЕ → однесувањето може да има сериозни последици. Не правете го тоа. ? → проверете ги интерните акти: за насоки поразговарајте со вашиот претпоставен или обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со Кодексот
4.чекор: Дали може негативно да влијае на учесниците на НЛБ Групацијата (вработени, комитенти, други деловни партнери, акционери, регулатори)? ↓	ДА → однесувањето може да има сериозни последици, Не правете го тоа. НЕ → одете на чекорот 5 ? → поразговарајте со вашиот претпоставен; за насоки обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со Кодексот
5.чекор: Дали би се чувствувале добро кога заради тоа дејствие следниот ден во весник за вас или НЛБ д.д., односно членка на НЛБ Групацијата би се пишувало во весник? ↓	ДА → однесувањето може да има сериозни последици, Не правете го тоа. НЕ → одете на чекорот 6 ? → поразговарајте со вашиот претпоставен; за насоки обратете се до локалната организациска единица, надлезна за советување во врска со Кодексот
6.чекор Дали може негативно да влијае на вашето претпријатие или на НЛБ Групацијата, кога тоа би го сториле сите вработени.	ДА → однесувањето може да има сериозни последици, Не правете го тоа. НЕ → се чини дека може да преземете одговорност за таквото однесување ? → поразговарајте со вашиот претпоставен; за насоки обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со кодексот

VI Кодексот и локалното и меѓународното законодавство и регулатива

НЛБ Групацијата ја следи својата стратегија за развој и во чекор со времето и со своите насоки ги ажурира и кодексите коишто ги уредуваат стандардите на однесувањето во НЛБ Групацијата. Овој кодекс затоа ги заменува сите досега важечки кодекси, коишто на ниво на НЛБ д.д. и НЛБ Групацијата го уредуваа етичкото однесување и корпоративната усогласеност: Кодексот на корпоративна усогласеност на НЛБ д.д., Кодексот на етичко однесување на вработените во Нова Љубљанска банка д.д. и Кодексот не етичкото однесување на вработените на НЛБ Групацијата. Друштвата - членки на НЛБ Групацијата во соодветен рок ќе ги приспособат сите интерни акти, правила и постапки, за да може тие да бидат во согласност со овој кодекс и да се темелат врз него.

Овој кодекс ги определува стандардите на постапување и однесување на вработените во НЛБ Групацијата, како и очекувањата од нејзините деловни партнери и другите учесници. Во случај на спротивност меѓу неговите одредби и барањата на националното законодавство, НЛБ Групацијата ќе се усогласи со релевантните законски прописи, при што на соодветен начин ќе постапува согласно со правилата, запишани во овој кодекс, со следење на најстрогите етички критериуми, коишто би биле релевантни во конкретен случај.

Овој Кодекс не ги уредува сите прашања со коишто се соочуваме секојдневно при работењето во НЛБ Групацијата. Најважно е да ја почитуваме целта, духот и текстот на овој Кодекс. Нашата водилка мора да биде тоа што е „правилно”, а не само тоа што е дозволено. Подетални насоки за вработените во НЛБ Групацијата се пропишани со насоките и другите интерни акти на секоја членка на НЛБ Групацијата, во духот на овој кодекс и следејќи ја неговата цел и барањата на локалните прописи и спецификите на културната и социјалната средина во која што работи.

НЛБ Групацијата работи во дејности коишто заради неопходноста од обезбедување на финансиска стабилност и спречување на системските ризици се високо регулирани. Во НЛБ Групацијата сме свесни дека усогласеноста на работењето е основа на нашето работење.

Од секој вработен се очекува да биде запознаен со меѓународните стандарди, со важечките закони, правила и прописи во сите области, како и со стручните стандарди коишто мора да ги познава при својата работа. Нечесните деловни практики и сличните недозволени однесувања негативно влијаат на довербата на нашите странки и го загрозуваат угледот на НЛБ Групацијата и може да нѐ изложат на мерки на регулаторот, парични казни или други негативни последици. Затоа во НЛБ Групацијата секој вработен е лично должен и одговорен да постапува согласно со важечките прописи, интерните правила и постапки, како и упатствата и да го следи духот, целта и правилата, запишани во овој кодекс.

Надлежен орган кој го одобрува актот: Надзорниот одбор

Во Скопје,

Блаж Бродњак,
Претседател
на Надзорен одбор