

за јавно објавување

**Кодекс**  
на однесување во НЛБ Групацијата  
2. издание, јули 2023

## Содржина

I.	Вовед и цели	3
II.	Опсег на примена на Кодексот и лицата што ги обврзува	4
III.	Фундаментални начела и правила на посакувано однесување	6
1	ПОСТАПУВАМЕ ЕТИЧКИ -ОДГОВОРНО	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2	ГИ ПОЧИТУВАМЕ КОЛЕГИТЕ И СЕ ГРИЖИМЕ ЗА ПРИЈАТЕЛСКА РАБОТНА СРЕДИНА	10
3	ГИ ПОЧИТУВАМЕ НАШИТЕ КЛИЕНТИ	13
4	ИЗБЕГНУВАМЕ КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ	16
5	СПРЕЧУВАМЕ НЕДОПУШТЕНИ ПРАКТИКИ	18
6	РАБОТИМЕ ЗАКОНСКИ И ГИ ПОЧИТУВАМЕ ПРОПИШАНИТЕ ПРАВИЛА	21
7	ВНИМАТЕЛНО И ЕТИЧКИ ПОСТАПУВАМЕ СО ИМОТОТ	24
8	НИЕ СМЕ ОПШТЕСТВЕНО ОДГОВОРНИ	26
IV.	Донесуваме вистински одлуки	29
V.	Кодексот и локалното и меѓународното законодавство и регулатива	32
VI.	Преодни и завршни одредби	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
VII.	Изјава на старателот на интерниот документ за усогласување и потврдување на интерниот документ	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## Хронологија на измените

Издание	Датум	Опис
1.	27.07.2017	Донесување на нов Кодекс на однесување во НЛБ Групацијата, со кој се заменува Кодексот на етика и начела на професионално однесување (број 0212-176/3 од 25.08.2015) и Кодексот на однесување во НЛБ Групацијата (број 0212-77/2 од 27.07.2017)
2.	28.07.2023	Кодексот на однесување во НЛБ Групацијата се ажурира поради променетите вредности на Банката

## I. Вовед и цели

### Мисија на НЛБ Групацијата

Како вработени во НЛБ Групацијата сме посветени да ја негуваме културата на одговорност кон клиентот, остварување на планираните деловни резултати и грижа за животната средина и здрав начин на живот. Постапуваме согласно со законодавството, правилата на професијата етичките начела и добрата деловна пракса, како и вредностите на НЛБ Групацијата.

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

Со тоа што нашите вредности ги вклучуваме во сè што работиме придонесуваме за позитивен развој на нашата околина.

### Значење на Кодексот

Кодексот на однесување на НЛБ Групацијата претставува збир на фундаментални принципи, вредности и правила коишто секој вработен во НЛБ Групацијата мора да ги разбира и да ги почитува. Само на тој начин во НЛБ Групацијата можеме да постапуваме согласно со етичките стандарди.

Кодексот ги пропишува фундаменталните начела на однесувањето, врз коишто се темели работењето на НЛБ Групацијата. На ваков начин Кодексот нè насочува при секојдневното однесување и помага да разбереме, што се очекува од секој вработен и останатите учесници (заинтересирани страни) во НЛБ Групацијата. На тој начин Кодексот определува и што е клучно за исполнување на долгорочната стратегија за развој на НЛБ Групацијата и нејзино одговорно однесување, при којшто мора да ја зачуваме довербата на нашите клиенти, вработените, акционерите и 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, затоа дава и упатства и насоки за секое однесување и работењето на НЛБ Групацијата.

НЛБ Групацијата е присутна во широк спектар на различни национални и културни средини, во коишто работат вработените во одделните друштва членки на НЛБ Групацијата. Во духот на културните разлики во 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, кадешто 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 структуриран така што да може да биде од практична помош при секојдневната работа. Посебно поглавје е наменето за раководните лица на сите организациски нивоа коишто се со посебна одговорност при пренесувањето на Кодексот во практична примена во НЛБ Групацјата.

## **II. Опсег на примена на Кодексот и лицата што ги обврзува**

### **Вработени**

Работењето коешто е во согласност со овој Кодекс обезбедува засилување на довербата во НЛБ Групацјата, што е клуч за нашата репутација и долгорочното успешно работење. Сите вработени во НЛБ Групацјата мора да ги разбираат и да ги почитуваат вредностите, начелата и правилата, коишто се содржани во овој Кодекс на однесување и да ги земаат во предвид при следење на тековните вредности на Банката.

Како вработени во НЛБ Групацјата ние сме одговорни за угледот на секоја членка на НЛБ Групацјата и мора да сме запознаени со овој Кодекс и да да постапуваме во согласност со истиот при нашето секојдневно однесување. Кодексот е структуриран да биде од практична помош во нашето секојдневно работење.

Однесувањето согласно со правилата на Кодексот на однесување на НЛБ Групацјата може да придонесе кон уште поуспешен развој на целата НЛБ Групацјата и на нас, вработените. Секој вработен е должен да се однесува во согласност со Кодексот и да ги поттикнува своите колеги и деловни партнери да се однесуваат на ист начин.

### **Раководство**

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

Раководствата на различните нивоа во НЛБ Групацјата, вклучувајќи ги и членовите на органите на управување (членови на управите, надзорните одбори, 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 Групацјата;
- да обезбедат фундаменталните начела и правила на однесување да се спроведуваат и да се почитуваат;
- да обезбедат вредностите на Банката да се достигнат во обем на поставените начела и правила на однесување;
- да ги поттикнуваат отворените, чесните и искрените односи помеѓу вработените, без страв или желба за одмазда;

## За јавно објавување

- 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 или другите пропишани правила или овој кодекс.

## Односи со деловните партнери

НЛБ Групацијата ги почитува фундаменталните начела и правила за посакувано однесување при соработката со деловните партнери и 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, вклучувајќи 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. Фундаментални начела и правила на посакувано однесување

Етика е збир на морални начела. Ги претставува нормите и вредностите на секој етички поединец, дефинирани преку искреност, правичност и добри намери кон други луѓе. Суштинските етички прашања се: што е добро, како треба да постапувам каква личност треба да бидам и како не треба да се однесувам.

Вработените во НЛБ Групацјата ги почитуваат фундаменталните начела и правила на посакувано однесување и сме свесни што се смета за недопуштено однесување. Фундаменталните начела не насочуваат кон очекуваните стандарди на однесување.

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

Фундаментални начела	Правила на однесување
Постапуваме етички - одговорно	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Постапуваме одговорно, согласно со овластувањата</li> <li>• Ги почитуваме правилата на Кодексот</li> </ul>
Ги почитуваме нашите колеги и се грижиме за пријателска работна средина	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Искреност и почитување помеѓу колегите</li> <li>• Нулта толеранција за дискриминација</li> <li>• Пријатна и сигурна работна средина;</li> <li>• Грижа за заштита на доверливоста на податоците за вработените</li> </ul>
Ги почитуваме нашите клиенти	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Почитување на интересите на клиентите</li> <li>• Грижа за заштита на доверливоста на податоците за клиентите</li> <li>• Професионален однос</li> <li>• Правично разгледување на приговорите на клиентите</li> </ul>
Избегнуваме конфликт на интереси	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Исклучување од процесот на подготовка на предлози, усвојување на материјали и процедури за одлучување со поврзани лица (пример: роднини, лични познанства)</li> <li>• Добивање на претходно одобрение за вршење на функции и активности вон НЛБ Групацјата)</li> </ul>

<b>Спречуваме недопуштени практики</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Одбиваме поткуп и корупција</li><li>• Спречуваме и пријавуваме секакво штетно однесување</li></ul>
<b>Работиме законски и ги почитуваме правилата</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Работиме законски</li><li>• Спрецуваме перење на пари и финансирање на тероризам</li><li>• Ги заштитуваме доверливите и строго доверливите информации</li><li>• Не ги злоупотребуваме интерните информации</li><li>• Имаме обврска за фер конкуренција</li></ul>
<b>Внимателно и етички се однесуваме со средствата и имотот на друштвата членки на НЛБ Групацјата</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Заштита и рационално користење на службените средства и ресурси</li><li>• Заштита на интелектуалната сопственост</li></ul>
<b>Општествено сме одговорни</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Почитување на човековите права</li><li>• Грижа за општествената средина</li><li>• Свест за заштита на човековата околина</li><li>• Комуницирање на НЛБ Групацјата</li><li>• Соработка со надлежните органи</li></ul>

### 1.1 ПОСТАПУВАМЕ ЕТИЧКИ ОДГОВОРНО

Секој вработен во НЛБ Групацијата има обврска при своето работење да ги почитува највисоките стандарди на моралниот интегритет, професионалното и етичкото однесување, што не и користи само на НЛБ Групацијата и на нас самите, туку и на нашите клиенти надворешни и внатрешни, колегите, деловните партнери, акционерите, финансискиот систем и пошироката заедница. Единствена гаранција за зацврстување на довербата во НЛБ Групацијата, и клуч за нејзиниот углед и долгорочниот деловен успех се етички, со должно внимание и одговорни дејствија во согласност со Кодексот. Довербата е основа на банкарската дејност.

НЛБ Групацијата е одговорна кон своите клиенти, вработени заинтересирани страни, сопственици, деловни партнери и општествената и животната средина. Познавањето на потребите на клиентите и грижата за нивното позитивно корисничко искуство претставува наша основна одговорност. Ова го вклучува разбирањето на потребите на клиентите и поврзаните ризици за нив и за НЛБ Групацијата. Внимателно и одговорно ги градиме партнерските односи со сите со коишто влегуваме во деловни односи. Како вработени сме одговорни меѓусебно и кон сите заинтересирани страни да се однесуваме професионално, со посветеност и взаемо почитување во нашето работење. Без оглед на ситуацијата, сите вработени во НЛБ Групацијата се залагаме за целосна отвореност, чесност и интегритет во се што работиме и одговорно се соочуваме со предизвиците. Со должна одговорност се грижиме за банкарската и пошироката финансиска активност и ја исполнуваме нашата одговорност кон пошироката општествена и природна средина.

Во НЛБ Групацијата секој од нас:

- во секој момент постапува етички, чесно и стручно;
- работи одговорно, позитивно и конструктивно согласно со стратегијата, целите и вредностите;
- ги спречува и ги отстранува ризиците од настанување на 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 потенцијално изрекување на мерки за отстранување на последиците од несоодветното однесување. Последица од подоцнежните прекршувања може да бидат и други санкции и други мерки (вклучувајќи и мерки од Законот за работни односи), коишто може да доведат до прекинување на секоја понатамошната соработка помеѓу вработен во НЛБ Групацијата и членката на НЛБ Групацијата. Затоа, Кодексот, исто така е основа врз којашто се темелат и сите други правила и упатства за работење, вклучувајќи 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 клиентите се огледало на однесувањето на НЛБ Групаацијата како целина, со сите последици, коишто произлегуваат од таквото однесување.

При нашата работа настојваме нашиот успешен однос кон клиентите 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 Групаацијата 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,
- ги спречуваме и отстрануваме можностите во која било членка на НЛБ Групаацијата 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 Групаацијата и преземените обврски, правно дозволените цели, етичките начела или вредности на НЛБ Групаацијата, особено ако тие му предизвикаат штета на некој поединец или која било членка на НЛБ Групаацијата.

Раководните лица во НЛБ Групаацијата претставуваат пример и затоа треба да поттикнуваат отворени, чесни и искрени односи помеѓу вработените, без желба за одмазда, и без одлагање да преземаат мерки, во случај на забележани (perceived) етички предизвици во работната средина. Треба да ја поттикнувате етичката култура и никогаш не смеете од своите вработени да бараат да се однесуваат во спротивност со законодавството или други пропишани правила или овој кодекс.

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

### 2.1 Чесен однос со колегите, исполнет со почитување

Искреноста е основата на сите одговорни постапки, особено во банкарството. Вработените во НЛБ Групацјата се чесни и ги следат највисоките етички стандарди.

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

Во НЛБ Групацјата се залагаме за добри меѓусебни односи, коишто се темелат врз соработка, меѓусебно почитување, пристојност и помош. Секој вработен го почитува достоинството и 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 Групацјата е одговорен за тоа да постапува согласно со најдобрите стандарди на стручно и одговорно однесување.

Затоа во НЛБ Групацјата го поттикнуваме изразувањето на мислења помеѓу вработените и отворената меѓусебна комуникација.

Отворената комуникација и соработка се основата на нашата работа. Пред да зборуваме, најпрвин слушаме. Нашиот збор е нашата поврзаност. Јасно кажуваме што можеме, а што не можеме да правиме. Цениме и активно бараме повратни информации. Ги споделуваме информациите и творено и навремено даваме конструктивна критика на почитуван и искрен начин. Споделуваме знаење за доброто на НЛБ Групацјата и учиме еден од друг. Во комуникацијата сме директни и недвосмислени. Не се плашиме од тешки прашања и не ги префрламе нашите задачи на други. Работиме со сите засегнати страни со добра волја и професионализам.

Се грижиме за развој на позитивна култура во НЛБ Групацјата и обезбедуваме со секој поединец да се постапува со почитување и достоинствено, кадешто секој вработен е неопходен дел од НЛБ Групацјата.

### 2.2 Нулта толеранција кон дискриминацијата

Во НЛБ Групацјата имаме обврска рамноправно да ги третираме сите кандидати во сите постапки за избор при вработување. 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 Групацјата 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 Групацјата секој може да работи без страв од таквите практики. Ги почитуваме човековите права на секој поединец и поттикнуваме позитивна работна средина, којашто 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 помеѓу 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 клиенти. Кон секој колега сме должни да се однесуваме чесно, со почитување и одговорно. Треба да постапуваме така какошто би постапувале со надворешен клиент. Можеме да бидеме успешни само ако соработуваме!

За деловна извонредност во голема мера придонесуваат добрите и отворените односи помеѓу 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 почитување.

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

Одговорни сме да ги разбереме потребите на нашите интерни клиенти и да ги земаме во предвид нивните интереси. Врз основа на нашето искуство и стручните знаења имаме обврска да обезбедуваме напредни, иновативни и современи продукти и услуги, соодветни за нивните потреби и барања. Секој од нас 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 интерните клиенти на НЛБ Групацијата да имаат оптимална полза и заедно придонесуваме за ефикасноста и оптималното корисничко искуство. Кога работиме 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. Такви форми на вознемирување или мобинг во НЛБ Групацијата не толерираме и истите се забранети. Вознемирување е секое

## За јавно објавување

непосакувано однесување, поврзано со која било лична ситуација, коешто има ефект или намера со негативно влијание на достоинството на лицето или создава заплашувачка, омразена, 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 друштвото сте должни веднаш да ги известите внатрешните надлежни организациски единици.

Вработените на НЛБ Групацјата не смеат за своја лична употреба или на трето лице да му откриваат доверливи податоци, определени со законот и/или деловна тајна, којашто како таква е определена во членката на НЛБ Групацјата и којашто им била доверена на вработените или со којашто биле запознаени на каков било поинаков начин. За деловна тајна се сметаат и податоци за коишто е очигледно дека би настанала материјална штета доколку за нив би дознало неовластено лице.

### 3 ГИ ПОЧИТУВАМЕ НАШИТЕ КЛИЕНТИ

#### 3.1 Почитување на интересите на клиентите

Нашите клиенти, како надворешни, така и внатрешни, се во центарот на нашиот фокус. За зачувување на нивната доверба вработените во НЛБ Групацјата се должни да ги заштитуваат интересите на нашите комитенти и другите деловни партнери и притоа да ги почитуваат сите релевантни прописи.

Вработените во НЛБ Групацјата ги исполнуваат своите ветувања, ги постигнуваат и ги надминуваат очекувањата на нашите клиенти, деловни партнери, акционери, регулаторни и други надлежни тела и општеството во целина. Ние соработуваме во спроведувањето на стратегијата на НЛБ Групацјата и сме активно посветени на исполнување на стратешките цели во духот на кредибилитет и правичност. Обрнуваме внимание на предизвиците и меѓусебно се охрабруваме додека не се исполнат целите бидејќи сме свесни дека членките на НЛБ Групацјата можат да бидат успешни само со комбинирање на нашите сетила, знаење и искуство. Свесни сме дека сме посилни и најдобри кога работиме заедно.

Обврзани сме да ги разбереме потребите на нашите клиенти 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, коишто се соодветни за потребите и барањата на клиентите. 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.

Наоѓаме решенија и ги решаваме проблемите преку создавање придобивки и додадена вредност за нашите клиенти. Ние разбираме дека секој проблем може да има неколку решенија во даден момент, поради што нудиме иновативни решенија. Така, постигнуваме взаемна корист. Вложуваме во вештините на нашите вработени и квалитетот на работната средина, што придонесува за успехот на целата НЛБ Групацја. Ги следиме современите трендови и бараме и идентификуваме нови и подобри пристапи за обезбедување услуги и производи за нашите клиенти. Иновациите се поттикнуваат и на ниво на процеси, организација и функционирање во целина, како и на ниво на сеопфатни решенија за клиентите, со цел да се подобри корисничкото искуство на (интерните и надворешни клиенти), да се создаде додадена вредност на нашите производи и услуги и подобрување на пристапноста до истите.

Една од нашите основни цели е ефикасност во секојдневното работење. На нашите клиенти им нудиме ефективни решенија и додадена вредност. На ваков начин им заштедуваме време и енергија. Ги оптимизираме нашите процеси, за да можат тимовите на НЛБ Групацјата да работат ефикасно. Ова ни овозможува повеќе време да им посветиме на нашите клиенти. Активно ја намалуваме сложеноста за да овозможиме едноставни операции, следејќи ги најсовремените технолошки решенија и модерен начин на живот.

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

### 3.2 Грижа за чување на доверливите податоци за клиентите

Како едно од основните правила ние ја почитуваме заштитата на доверливите податоци што сме ги добиле од клиентите, без оглед на тоа дали станува збор за комитенти, деловни партнери или 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 клиентите, е нашата основна грижа и притоа постапуваме согласно со важечките прописи и меѓународните стандарди. Членки на НЛБ Групацијата од банкарска дејност уште повеќе се дополнително обврзувани поради обврската за заштита на доверливите податоци што претставуваат банкарска тајна.

Во НЛБ Групацијата при своето работење со клиентите 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 нашите обврски според важечките прописи и со коишто ги исполнуваме своите обврски кон комитентите, деловни партнери и регулаторните органи. 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

Како вработени кон клиентите имаме професионален однос, којшто го докажуваме и со личната уредност, уредноста на работните простории и изразувањето на највисоки етички и тргувањето со нашите продукти и услуги.

### 3.4. Објективно разгледување на поплаките на клиентите

Клиентите ги третираме објективно. Вработените во НЛБ Групацијата веднаш ги известуваме надлежните за жалбите на клиентите и ги решаваме брзо, ефикасно и во корист на сите клиенти коишто учествуваат.

### Насоки

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

При секојдневната работа мора да бидеме свесни дека треба најнапред да мислиме на интересите на нашите клиенти и на банката, а воедно и на интересите на другите учесници (сопствениците, јавноста воопшто). Кога ги следиме овие начела, секој од нас исто така бара можности за подобрување на корисничкото искуство со своите интерни клиенти, 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 клиентите 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 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, којашто е надлежна за усогласеност на работењето.

Како едно од основните правила ја почитуваме обврската за заштита на добиените доверливи податоци на клиентите и за спречување на нивната евентуална злоупотреба. Должност на секој вработен е правилата за доверливост на податоците на клиентите, другите доверливи податоци (ишто така и доверливи податоци што претставуваат банкарска тајна) и деловните тајни добро да ги познава и внимателно да ги користи при својата работа. Вработените во банките, коишто се членки на НЛБ Групацијата, имаат обврска особено да ги заштитуваат личните податоци на клиентите и податоците што претставуваат банкарска тајна, коишто се однесуваат на клиентите; важи дека има нулта толеранција кон сите настани чијашто последица може да биде протекување, односно обелоденување на информации на неовластени лица.

Почитувањето на клиентите значи и нивен еднаков третман. Тоа значи дека како вработени во НЛБ Групацијата при определувањето на условите за спроведување на деловните односи со клиентите 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 приговорите на 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.

Поплаките на нашите и деловни партнери ги решаваме стручно, етички, објективно, брзо и ефикасно. Притоа ги следиме внатрешните правила и постапки за решавање на поплаки, ги земаме предвид повратните информации од страна на клиентите, наодите, изворот на проблемот и активно учествуваме во решавањето на проблемот, со цел во иднина да не се случуваат такви поплаки.

## 4 ИЗБЕГНУВАМЕ КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

Вработените во НЛБ Групацјата ја разбираат и ја преземаат одговорноста за донесување на 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 Групацјата (нејзините членки) и затоа влијаат на објективноста на вработениот при донесувањето на деловните одлуки согласно со најдобрите интереси за НЛБ Групацјата. Конфликтот на интереси ишто така може да ја намали вредност на акциите и да ја изложи НЛБ Групацјата на правни ризици и/или ризици за угледот.

Ние, вработените во НЛБ Групацјата, 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 управуваме.

Секој вработен во НЛБ Групацјата 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 Групацјата, а не други приватни интереси.

### Насоки

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

Конфликт на интерес може да настане во односот помеѓу НЛБ Групацјата (нејзините членки) и клиентите, другите клиенти, односно деловните партнери, помеѓу клиентите на НЛБ Групацјата (нејзините членки) и/или трети лица и помеѓу различните деловни дејности во рамките на НЛБ Групацјата.

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

Како вработени во НЛБ Групацјата 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 на конфликт на интереси.

За конфликт на интереси се смета ако вработениот во НЛБ Групацјата со клиентот, 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, вклучувајќи го отворањето на сметки и извршувањето на 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 ги вршат за сметка на поврзаните лица.

Највообичаени ситуации коишто може да доведат до конфликт на интереси:

- приватно платени проекти или приватна (деловна) дејност, којашто 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 трговско друштво коешто на кој било начин е индиректно или директно поврзано (клучен клиент, договорен партнер и др.) со НЛБ Групацијата.

## 5 СПРЕЧУВАМЕ НЕДОПУШТЕНИ ПРАКТИКИ

### 5.1 Одбиваме поткуп и корупција

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

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

Недопуштеното однесување во целост го одбиваме при своето работење и активно го спречуваме. Како вработени во НЛБ Групацјата во голема мера внимателно ги градиме партнерствата со сите учесници на НЛБ Групацјата и должни сме да го спречуваме нивното настанување.

Затоа за сите вработени во НЛБ Групацјата важат ограничувањата во врска со примањето и давањето на подароци, изрази на гостопримство и друго влијание врз однесувањето на вработените во НЛБ Групацјата.

### 5.2 Спречуваме и пријавуваме било какви штетни однесувања

Покрај поткупот и корупцијата, НЛБ Групацјата како штетно однесување препознава и измама, злоупотреба, фалсификување и сите останати дејствија што може да резултираат со регулаторни санкции, кривична одговорност, загрозување на угледот и интегритетот, што се извршени на штета на поединец или сите членови на НЛБ Групацјата или нивните вработени, клиенти и деловни партнери.

Ние во НЛБ Групацјата веруваме дека одговорното корпоративно управување е повеќе од само почитување на законите, регулативите и стандардите. Важен дел од нашето работење е и интегритетот и транспарентноста на работењето.

Во НЛБ Групацјата од сите вработени се очекува да ја разбираат и да ја прифаќаат одговорноста за донесување на правилни одлуки. Спречувањето на останато штетно однесување е одговорност на сите вработени.

Вработените се должни веднаш да ги соопштат своите грижи и согледувања во случаите кога ќе забележат однесување, коешто може да и наштети на НЛБ Групацјата. Секој вработен е должен веднаш да ги пријави информациите од било каков вид, за коишто добронамерно верува дека би можеле да значат прекршување, односно непочитување на прописите или интерните правила или дека станува збор за штетни однесувања. Во НЛБ Групацјата го поттикнуваме известувањето за однесувањата кај коишто вработениот знае дека „нешто не е во ред“ дека „нешто не е како што треба.“

Обврска на секој вработен, којшто е запознаен со штетно однесување од страна на колега, клиенти или трети лица е штетното однесување да до пријави веднаш кај непосредниот претпоставен (освен ако постои сомневање дека непосредниот претпоставен е учесник во таквото штетно однесување или ако неговото известување може негативно да влијае на напредокот на истрагата за таквото однесување согласно пропишаните рокови за

спроведување на постапките од областа на работните односи/ трудовото законодавство) кој го проследува до организациската единица, којашто е надлежна за усогласеност на работењето со прописите. Вработениот ја поднесува пријавата преку еден од воспоставените канали за поднесување на пријави за сомневање за штетно однесување (може и анонимно). Ако вработениот не е убеден во штетниот, противправниот или неетичкиот карактер на одделно однесување, за тоа може да се посветува со претпоставените или организациската единица, надлежна за усогласеност на работењето со прописите.

Притоа во НЛБ Групациската не толерираме или дозволуваме повратни мерки против вработените, коишто известуваат за непосакувани однесувања, ако притоа биле чесни и постапувале добронамерно и ако пријавеното однесување не се покаже како нечесно или противправно, а било пријавено добронамерно. Гарантираме дека е заштитен идентитетот на оној којшто добронамерно известува за штетно 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 овозможуваме таа да се врши во каква било форма, на кое било ниво. Мора да обезбедиме нашите дејствија и нашето однесување да не оставаат впечаток за поткупливост или коруптивност.

Ризикот од корупција може да се појави во била која дејност којашто се врши во НЛБ Групациската, 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 клиенти 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 Групациската сме свесни дека определени подароци со помала вредност може да бидат дел до воспоставувањето или зачувувањето на деловниот однос. Во случај ако добиеме такви подароци, примените подароци по некој повод или изразите на гостопримство не смее на никаков начин да влијаат на донесувањето на нашите деловни одлуки.

Во случај на сомневање, како и во случај на фактичко штетно однесување од страна на колегите, клиентите, деловните партнери и останати лица, 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 поголема штета за вработените, НЛБ или другите членки на НЛБ Групациската.

Во НЛБ Групациската поттикнуваме поднесување на пријави со добра намера, кога врз основа на информации коишто ви се достапни и согледувања оправдано се сомневате за било какво штетно однесување.

## За јавно објавување

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 ќе ја гарантираат вашата анонимност или пак обратете се до организациската единица надлежна за усогласеност на работењето во вашето друштво, членка на НЛБ Групацијата.

## 6 РАБОТИМЕ ЗАКОНСКИ И ГИ ПОЧИТУВАМЕ ПРОПИШАНИТЕ ПРАВИЛА

### 6.1 Работиме законски

Како вработени на НЛБ Групацјата 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 или реално прекршување на пропишаните правила. Затоа ние вработените во НЛБ Групацјата 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 Спречуваме перење пари и финансирање на тероризам

Во НЛБ Групацјата спроведуваме постапки за откривање и спречување на перење пари, постапки за познавање на нашите клиенти (т.н. нацело *»know your client«*) и постапки за откривање и спречување на финансиски и друг криминал – кон нив НЛБ Групацјата има нулта толеранција.

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

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

### 6.3 Ги чуваме доверливите и строго доверливите информации и податоци

Ние во НЛБ Групацјата гарантираме највисоки стандарди при управувањето со доверливите податоци и други информации што се однесуваат на поединечните членки на НЛБ Групацјата, целокупната НЛБ Групацја, вработените, клиентите и деловните партнери. Само на тој начин можеме да им обезбедиме дискреција на деловните односи со деловните партнери и клиентите, како и на односите со вработените, коишто се темелат врз долгорочна доверба.

Вработените во банките коишто се членки на НЛБ Групацјата се обврзани и да ги заштитат доверливите податоци, строго доверливите податоци и податоците што претставуваат банкарска тајна: важи нулта толеранција кон сите настани чијашто последица може да биде протекување, односно обелоденување на такви информации, и податоци што претставуваат банкарска тајна на неовластени лица.

Вработените во НЛБ Групацијата се обврзани да постапуваат 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 било какви доверливи информации, податоци и податоци што претставуваат банкарска тајна со коишто ќе се запознае во текот на работата.

Ваквите информации вработениот може да ги употреби само интерно, за деловни цели на вработениот, 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, којашто како таква е определена во членката на НЛБ Групацијата и којашто му била доверена или со којашто бил запознаен на поинаков начин. За деловна тајна се сметаат и податоците за коишто е очигледно дека би настанала материјална штета ако за неа дознае неовластено лице.

### 6.4 Не ги злоупотребуваме внатрешните 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 внатрешните информации на НЛБ д.д. или други издавачи, коишто ги користиме само за целите заради коишто ни биле обелоденети.

Определени доверливи информации се сметаат за интерни информации во смисла на прописи од областа на спречување на злоупотреби на пазарите на финансиски инструменти. Вработените во НЛБ Групацијата коишто 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. 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 на внатрешни информации на НЛБ д.д. воспоставуваат контрола врз вршење на 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 на нечесни продажни и деловни практики, ограничувачки договори, како и злоупотреба на потенцијална 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 превенција на

ограничување 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.

### Насоки

Сите наши постапки и секоја одлука мора да бидат во согласност со овој Кодекс, со законодавството и другите прописи, коишто важат за друштвата членки на НЛБ Групацијата, како и со важечките интерни акти. Со тие документи мора да бидеме добро запознаени и да постапуваме согласно со упатствата коишто го уредуваат извршувањето на нашите задачи.

Должни сме да обезбедуваме точна и целосна документација за сите свои деловни активности.

Секоја членка на НЛБ Групацијата игра клучна системска улога во откривањето и спречувањето на перењето пари. Во НЛБ Групацијата затоа мора секој ден да бидеме свесни дека перењето пари и финансирањето на тероризам претставува потешко кривично дело коешто се гони по службена должност. Затоа вработените коишто извршуваат работи со клиенти се должни да обезбедат секојдневно почитување на правилата и постапките за спречување на перењето пари и финансирањето на тероризам. Навремено мора да ги идентификуваме своите согледувања за евентуална (и идна, односно потенцијална) неусогласеност. Само така може да се спречи настанување на прекршувања. Во случај ако имаме дилема, треба да се обратиме до својот претпоставен или до внатрешната организациска единица, којашто е задолжена за усогласеност на работењето.

Дали размислувате да тргувате за сопствена сметка со користење на информации коишто сте ги добиле во врска со васето вработување? Дали имате намера да го употребите вашето вработување за лична корист? Во НЛБ Групацијата важи строга забана за тргување врз основа на интерни информации и злоупотреба на пазарот.

Во случај на (евентуално) прекршување, за тоа веднаш известете ја организациската единица, надлежна за усогласеност на работењето, со користење на канали за известување, наменети за тоа, согласно со интерните акти.

Информациите се клучни за зачувување на нашата конкурентска предност. Вработените во НЛБ Групацијата се одговорни за заштита на тајноста и интегритетот, како и за достапноста на информациите и податоците во сопственост на членките на НЛБ Групацијата, нашите клиенти, добавувачи и останати деловни партнери. Во таа насока, мора да работиме усогласено со сите интерни правила и постапки и да дејствуваме така што овие информации и податоци се соодветно заштитени.

## 7 ВНИМАТЕЛНО И ЕТИЧКИ ПОСТАПУВАМЕ СО ИМОТОТ

### 7.1 Заштита и рационално користење на службените средства и ресурсите

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

Вработените се должни разумно да го користиме канцеларскиот материјал и другите средства, коишто ги користат при работата и воопшто да го заштитуваат имотот на сите друства членки на НЛБ Групацјата.

Вработените се должни да ги почитуваат правилата во врска со повратот на тросоците 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 Групацјата е забрането.

Вработените не смеат средствата за работа или други средства да ги користат за своја лична корист или во корист на трети лица, освен ако за тоа не добиле соодветна дозвола. Вработените во НЛБ Групацјата се должни да спречуваат било какво несоодветно користење на средствата и ресурсите на членка на НЛБ Групацјата за лична корист на други лица, без разлика дали средствата и/или ресурсите биле неовластено користени доброволно или заради негрижа.

### 7.2 Заштита на интелектуалната сопственост

Заштитата на интелектуалната сопственост е суштински елемент за успешен интересен пазар, бидејќи е важна не само за забрзување на иновациите и креативноста, туку и за развој на вработувања и подобрување на конкуренцијата.

Вработените на НЛБ Групацјата треба навреме да се погрижат правата на интелектуална сопственост да бидат регулирани со договор и заштитени. Правата на интелектуална сопственост вклучуваат на пример: патенти, фирми, сертификати, модели, трговски марки, географски ознаки, авторски и други права. Ваков вид на право не може да биде предмет на користење за комерцијални цели без дозвола од страна на членка на НЛБ Групацјата која ги поседува правата од интелектуална сопственост.

Вработените во НЛБ Групацјата се должни да ги почитуваат авторските права и правата на интелектуална сопственост на трети лица со соодветни овластувања за пристап до доверливи информации и податоци (автори, даватели и слично). Во овој поглед, ние се грижиме дека авторското дело и интелектуалната сопственост се користи само во согласност со намената или со согласност на авторот на таквото авторско дело. Понатаму, во нашата работа ги користиме само оние алатки за кои Банката има обезбедено соодветни лиценци.



### Насоки

Најважната грижа на НЛБ Групацјата е зачувувањето на довербата на нашите клиенти, 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 одржува своите ветувања и определените временски рокови, бидејќи сите во НЛБ Групацјата знаеме дека зачувувањето на доследноста во нажето дејствување и одлуки е клучно за зачувување на довербата во НЛБ, НЛБ Групацјата, и во финансиската индустрија воопшто.

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

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 Групацјата мора да обезбедуваат соодветно, внимателно и одговорно однесување со имотот на НЛБ д.д. и другите членки на НЛБ Групацјата.

## 8 НИЕ СМЕ ОПШТЕСТВЕНО ОДГОВОРНИ

### 8.1 Почитување на човековите права

НЛБ Групацјата строго ги почитува и штити национално и меѓународно препознаените човекови права и слободи што се во согласност со највисоките меѓународни стандарди.

Во согласност со мислијата на НЛБ Групацјата, посебно внимание се посветува на почитување на човековите права и основни слободи. Ние сме организација којашто се стреми кон долготрајна доверба на вработените, клиентите, деловните партнери, надзорните органи и друштвото како целина, поради што работиме во согласност со определените обврски и дадените ветувања на транспарентен начин.

Во НЛБ Групацјата ги цениме нашите вработени и сакаме да бидеме добар работодавач. За нашите вработени создаваме соодветна и безбедна работна средина, во којашто се заштитуваат и почитуваат достоинството и интегритетот на вработените на работното место. Го поттикнуваме личниот и професионалниот раст и развој на нашите вработени. Ние се стремиме да создадеме работна средина во која се почитуваат личните, сексуланите, религиозните, расните, националните, етничките, културните, социјалните, географските, семејните, физичките, возраста и било кои други индивидуални карактеристики или верувања на вработените.

Ние веруваме дека праведни односи со клиентите мора да бидат основани на заеднички вредности и основни начела, вклучувајќи и почитување на човековите права во сите банкарски продукти и услуги што се нудат. Ние во НЛБ Групацјата се залагаме за почитување на човековите права низ целокупниот процес на набавки, поради што добавувачите и нивните подизведувачи внимателно се избираат и се обврзуваат да ги почитуваат човековите права.

Со посебно внимание го проценуваме почитувањето на човековите права при определувањето на критериумите во рамките на нашата инвестициска политика 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 Групацјата сме свесни и за нашата улога којашто ги надминува рамките на финансискиот сектор, во којшто работиме. Затоа во односот кон вработените, клиентите и општеството пошироко, како и неговите заинтересирани страни спроведуваме одговорна политика на друштвото и политика кон животната средина, којашто го уредува прашањето на вклученоста на НЛБ Групацјата 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 Групацјата.

Банката посветува посебно внимание на знаењето и доживотното учење. Клучните столбови на општествено-одговорното работење на НЛБ Групацјата се, покрај грижата за своите вработени и заштитата на интегритетот, менторството, поддршката на професионалниот и младинскиот спорт, хуманитарните активности и заштитата на културното наследство.

Со цел исполнување на обврската да се придржува до сопствените начела и општествените норми, НЛБ Групацијата 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 трговски друштва, коишто се свесни за својата општествена улога.

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 почитва активностите 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 Промовирање на одржливи економски активности и финансирање

НЛБ Групацијата ја поддржува и промовира транзицијата кон одржлива економија со низок праг на загаденост, која ќе ги користи ресурсите на поефикасен начин и се обврзува позитивно да придонесе за финансискиот систем што ќе го поддржи одржливиот раст. Посветени сме на поддршка на финансиските производи и услуги со цел да се обезбеди еколошка и социјална благосостојба за што истите исто така придонесуваат. Ние во НЛБ Групацијата промовираме одржливи економски активности со цел да го подобриме квалитетот на животот и да обезбедиме подобра иднина за целиот регион и ги поддржуваме нашите клиенти во нивните планови и активности во областа на заштита на климатските промени.

### 8.4 Одговорност и свест за заштитата на животната средина

Се залагаме да го подобриме квалитетот на животот во регионот во којшто живееме. Одговорноста за животната средина значи заштита на животната средина во којашто живееме на два начини:

- Преку промена на нашиот деловен модел и развој на банкарски производи и решенија што имаат позитивно влијание врз животната средина, користејќи дигитализација и технолошки развој, што ни овозможува да им понудиме на нашите клиенти целосно дигитализирани пакети и финансирање проекти кои ко-создаваат општество и економија со ниска потрошувачка на јаглерод;
- Со менување на нашето однесување. Ова значи дека ги земаме во предвид директните и индиректните еколошки аспекти и аспектите на нашите деловни одлуки и дејствуваме на таков начин што нашето влијание врз животната средина да биде што е можно попозитивно.

Вработените во НЛБ Групацијата се посветени да се грижат за животната средина на начин да придонесат за заштита на енергијата, хартија и други средства. Колку што е можно, одговорно и активно учествуваме и во проектите кои ја зајакнуваат нашата заедничка одговорност кон животната средина.

### 8.5 Комуницирање на НЛБ Групацијата

Комуницирањето со јавноста е професионално 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 Групацјата 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 Групацјата, Ние сме пример за отворена, пристојна и респонзивна комуникација кон вработените, клиентите, сопствениците и финансиската јавност.

### 8.6 Соработка со надлежните органи

Во НЛБ Групацјата 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 Групацјата во државите кадешто работи НЛБ. Со тоа обезбедуваме прегледност и точност на информациите коишто ги користат надзорните органи, финансискиот сектор, акционерите, клиентите и општата јавност во државите во коишто НЛБ Групацјата 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 Групацјата ќе ги достави до регулаторите и другите надлежни органи и во другите јавни известувања.

#### Насоки

Мора да ја почитуваме и да се стремиме кон долготрајна доверба на вработените, клиентите, деловните партнери, надзорните и другите надлежни органи, надворешните ревизори, инвеститорите и друштвото како целина. Работењето на НЛБ Групацјата мора да биде целосно, согласно со вредностите и дадените ветувања, транспарентно и позитивно.

Секој од нас со својот придонес во секојдневното однесување и работење може да придонесе за следењето на тие цели.

## IV. Вредности на НЛБ Групацјата

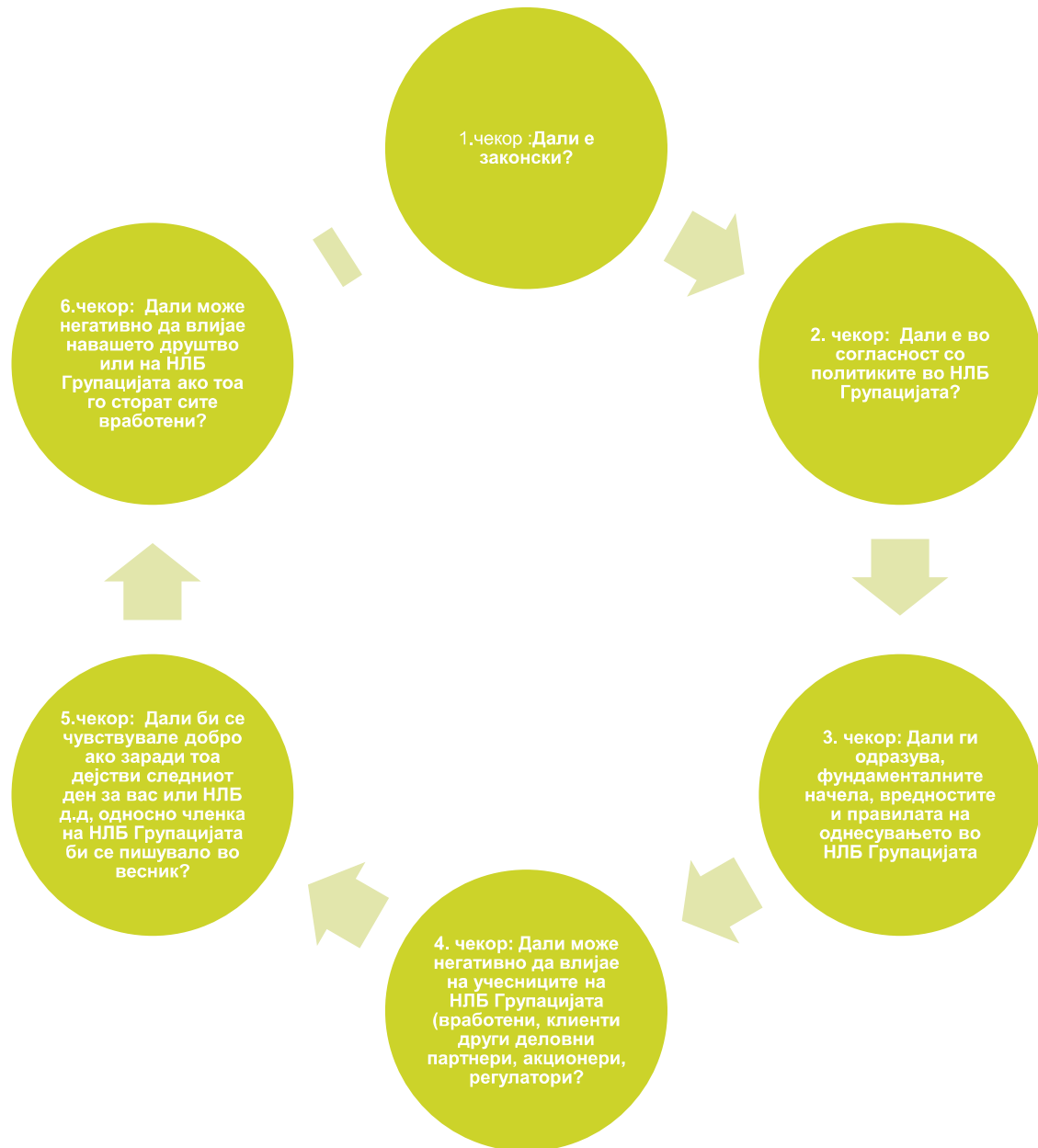
Секоја цел започнува со јасно поставена патека. Откако ги разгледуваме процесите, нашите предности и можности за подобрување, а со цел да ја подобриме организациската клима во НЛБ Групацјата, ги бараме вредностите и однесувањата преку кои можеме да ја живееме нашата мисија и да ја исполниме нашата визија. Разновидна група на вработени, со силна поддршка од менаџментот, најде 3 главни вредности и 5 клучни однесувања неопходни за спроведување на секоја од трите вредности. Вредностите на НЛБ Групацјата се постигнуваат и одржуваат со земање во предвид на фундаменталните начела, предвидени со овој документ.

ВРЕДНОСТ	КЛУЧНИ ОДНЕСУВАЊА
Ние развиваме	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Стекнуваме и споделуваме знаење</li> <li>- Упорно се стремиме кон конзистентни подобрувања</li> <li>- Нудиме поддршка за учење и подобрувања</li> <li>- Соработуваме за да постигнеме заедничка цел</li> <li>- Зборуваме искрено и слушаеме активно</li> </ul>
Ние промовираме претприемништво	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Се гледаме низ призмата на дигитализацијата</li> <li>- Секогаш одиме еден чекор напред</li> <li>- Ги подобруваме нашите договори и ветувања</li> <li>- Предлагаме иновативни и поедноставени подобрувања</li> <li>- Се стремиме кон зајакнување и преземаме одговорност</li> </ul>
Ние подобруваме животи	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ние сме бранители на одржливи практики и истите ги користиме</li> <li>- Покажуваме интерес и разбирање еден кон друг</li> <li>- Секој од нас води кон промени</li> <li>- Се грижиме за нашето лично влијание кон животната средина</li> <li>- Ние промовираме промени</li> </ul>

## V. Донесуваме вистински одлуки

Нашiot успех зависи од нашата способност за донесување на **вистински одлуки** – такви коишто ги следат нашите фундаментални начела и вредности.

Кога се соочуваме со прашањето како да постапуваме правилно, ги следиме следните чекори за донесување на вистински одлуки и по потреба дополнително се советуваме и преземаме мерки. При размислувањето ги следиме следните чекори:



## За јавно објавување

<p>1. чекор: Дали е законски?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>ДА → одете на чекорот 2</p> <p>НЕ → постапката може да има сериозни последици. Не правете го тоа.</p> <p>? → обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со кодексот</p>
<p>2. чекор: Дали е во согласност со политиките во НЛБ Групацјата?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>ДА → одете на чекорот 3</p> <p>НЕ → однесувањето може да има сериозни последици. Не правете го тоа.</p> <p>? → проверете ги интерните акти: за насоки поразговарајте со вашиот претпоставен или обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со Кодексот</p>
<p>3. чекор: Дали ги одразува вредностите, фундаменталните начела и правила на однесување во НЛБ Групацјата?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>ДА → одете на чекорот 4</p> <p>НЕ → однесувањето може да има сериозни последици. Не правете го тоа.</p> <p>? → проверете ги интерните акти: за насоки поразговарајте со вашиот претпоставен или обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со Кодексот</p>
<p>4. чекор: Дали може негативно да влијае на учесниците на НЛБ Групацјата (вработени, комитенти, други деловни партнери, акционери, регулатори)?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>ДА → однесувањето може да има сериозни последици. Не правете го тоа.</p> <p>НЕ → одете на чекорот 5</p> <p>? → поразговарајте со вашиот претпоставен; за насоки обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со Кодексот</p>
<p>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 Групацјата би се пишувало во весник?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>ДА → Одете на чекор 6</p> <p>НЕ → однесувањето може да има сериозни последици. Не правете го тоа.</p> <p>? → поразговарајте со вашиот претпоставен; за насоки обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со Кодексот</p>
	<p>ДА → однесувањето може да има сериозни последици. Не</p>

<p>6. чекор Дали може негативно да влијае на вашето друштвоили на НЛБ Групацјата, кога тоа би го сториле сите вработени.</p>	<p>правете го тоа.</p> <p>НЕ → се цини дека може да преземете одговорност за таквото однесување</p> <p>? → поразговарајте со вашиот претпоставен; за насоки обратете се до локалната организациска единица, надлежна за советување во врска со Кодексот</p>
--	---

## VI. Кодексот и локалното и меѓународното законодавство и регулатива

НЛБ Групацјата 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 Групацјата во согласност со нивните ориентации и со следење на развојот. Овој кодекс затоа ги заменува сите досега важечки кодекси, коишто на ниво на НЛБ д.д. и НЛБ Групацјата го уредуваа етичкото однесување и корпоративната усогласеност. Друштвата членки на НЛБ Групацјата во соодветен рок треба да 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.

Членките на НЛБ Групацјата се обврзани редовно (најмалку еднаш годишно) да спроведуваат обука на сите вработени од областа на Кодексот, како и редовно и активно да го промовираат, ја подигаат свеста, да обучуваат и информираат за содржината на Кодексот, како и да даваат објаснувања за негова употреба во конкретни ситуации со кои се соочуваат вработените.

Кодексот ги определува стандардите на постапување и однесување на вработените во НЛБ Групацјата, како и очекувањата од нејзините деловни партнери и другите учесници. Во случај на спротивност помеѓу неговите одредби и барањата на националното законодавство, НЛБ Групацјата 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 Групацјата. 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 Групацјата се пропишани со насоките и другите интерни акти на секоја членка на НЛБ Групацјата, во духот на овој кодекс и следејќи ја неговата цел и барањата на локалните прописи и спецификите на културната и социјалната средина во којашто работи.

НЛБ Групацјата работи во дејности коишто заради неопходноста од обезбедување на финансиска стабилност и спречување на системските ризици се високо регулирани. Во НЛБ Групацјата 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 и со професионалните стандарди коишто мора да ги познава при својата работа.



## За јавно објавување

Нечесните деловни практики и сличните недозволени однесувања негативно влијаат на довербата на нашите клиенти и го загрозуваат угледот на НЛБ Групацијата и може да нè 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