



## **Kodeks ponašanja NLB grupe**

**Verzija 2, ožujak 2023**

## Sadržaj

I.	Uvod i ciljevi	3
II.	Područje primjene Kodeksa i osobe koje on obvezuje	4
III.	Temeljna načela i pravila željenog ponašanja	5
	1 PONAŠAJTE ETIČKI – ODGOVORNO	6
	2 POŠTUJMO NAŠE KOLEGE I ODRŽAVAJMO UGODNO RADNO OKRUŽENJE	7
	3 POŠTUJTE NAŠE KUPCE	9
	4 IZBJEGAVANJE SUKOBA INTERESA	11
	5 SPRIJEČITE NEPRIHVATLJIVE PRAKSE	12
	7 RAZBORITO I ETIČNO RUKOVANJE IMOVINOM I RESURSIMA DRUŠTVA	16
	8 MI SMO DRUŠTVENO ODGOVORNI	17
IV.	Vrijednosti NLB Grupe	20
V.	Donošenje ispravnih odluka	21
VI.	Kodeks te domaće i međunarodno zakonodavstvo i propisi	22

## Kronologija izmjena i dopuna

Verzija	Datum	Opis
1.	16.5.2017	Donošenje novog Kodeksa ponašanja u NLB Grupi, koji zamjenjuje postojeći Kodeks korporativne usklađenosti NLB dd , Verzija 1, travanj 2014., Kodeks etičkog ponašanja NLB dd , Verzija 3, rujan 2009., Kodeks etičkog ponašanja zaposlenika u NLB Grupa, Verzija 1, prosinac 2008.
2.	ožujka 2023	Kodeks ponašanja u NLB Grupi ažuriran je zbog promijenjenih vrijednosti Banke.

# **I. Uvod i ciljevi**

## **Misija NLB Grupe**

Zaposlenici NLB Grupe posvećeni su kulturi odgovornosti prema klijentu, ostvarenju planiranih poslovnih rezultata te brizi za okoliš i zdrav način života. Djelujemo u skladu sa zakonima i pravilima struke, etičkim načelima i dobrom poslovnom praksom, kao i vrijednostima NLB Grupe.

Povjerenje koje uživamo među kupcima, kolegama zaposlenicima, dioničarima i društvom u cjelini daje nam veliku odgovornost. To povjerenje opravdavamo radeći sa zainteresiranim osobama na pozitivnim promjenama, obostranoj koristi i rastu.

Ugrađujući svoje vrijednosti u sve što radimo, doprinosimo pozitivnom razvoju naše okoline.

## **Značenje Kodeksa**

Kodeks ponašanja NLB Grupe skup je temeljnih načela, vrijednosti i pravila koje mora razumjeti i pridržavati se svaki zaposlenik NLB Grupe. To je jedini način da se mi u NLB Grupi ponašamo u skladu s etičkim standardima.

Kodeks propisuje Temeljna načela ponašanja na kojima se temelji poslovanje i djelovanje NLB Grupe. Na taj način Kodeks nas vodi u našem svakodnevnom ponašanju i pomaže razumjeti što se očekuje od svakog zaposlenika i drugih zainteresiranih osoba u NLB Grupi. Na taj način definira i ono što je ključno za ispunjenje dugoročne strategije razvoja NLB Grupe i njeno odgovorno ponašanje u kojem moramo zadržati povjerenje naših klijenata, zaposlenika, dioničara i društvenog okruženja u kojem NLB Grupa posluje. .

Dakle, Kodeks jasno definira očekivanja od svakog zaposlenika u NLB Grupi te postavlja standarde koji se očekuju u našem odnosu s ostalim zainteresiranim osobama te upute i smjernice u našem svakodnevnom radu i poslovanju NLB Grupe.

NLB Grupa prisutna je u širokom spektru različitih nacionalnih i kulturnih sredina u kojima rade zaposlenici kompanija članica NLB Grupe. U duhu kulturoloških razlika u zemljama u kojima NLB Grupa posluje, težimo suradnji i razmjeni različitih pogleda i iskustava. U duhu kulturnih i drugih različitosti u zemljama u kojima NLB Grupa posluje, tumačimo i načela željenog ponašanja zapisana u ovom Kodeksu.

Kodeks ponašanja NLB grupe:

- predstavlja vrijednosti i temeljna načela ponašanja,
- postavlja pravila koja svaki zaposlenik NLB Grupe mora razumjeti i poštovati,
- definira očekivanja od svakog zaposlenika u NLB Grupi te također odražava standarde koje očekujemo u našem odnosu s ostalim našim zainteresiranim osobama.

Kodeks je strukturiran tako da nam bude od praktične pomoći u svakodnevnom radu. Posebno je poglavlje namijenjeno svim menadžerima na svim organizacijskim razinama s posebnom odgovornošću u prijenosu Kodeksa u praktičnu upotrebu u NLB Grupi.

## II. Područje primjene Kodeksa i osobe koje on obvezuje

### Zaposlenici

Jamstvo učvršćivanja povjerenja u NLB Grupu i ključ njenog ugleda i dugoročnog uspješnog poslovanja je poslovanje u skladu s Kodeksom. Svi zaposlenici NLB Grupe moraju razumjeti i pridržavati se vrijednosti, načela i pravila sadržanih u ovom Kodeksu ponašanja, uzimajući ih u obzir pri provođenju aktualnih vrijednosti Banke.

Kao zaposlenici NLB Grupe odgovorni smo za ugled svake članice NLB Grupe te moramo biti upoznati s ovim Kodeksom i pridržavati ga se u našem svakodnevnom ponašanju. Kodeks je strukturiran tako da nam bude od praktične pomoći u svakodnevnom radu.

Ponašanje u skladu s pravilima Etičkog kodeksa NLB Grupe može doprinijeti uspješnijem razvoju cijele NLB Grupe i svih nas, zaposlenika. Svaki zaposlenik je dužan pridržavati se Kodeksa i poticati svoje kolege i poslovne partnere da čine isto.

### Rukovodstvo

Ovaj Kodeks u potpunosti se odnosi na članove tijela NLB Grupe. U tom se smislu tumači i pojam zaposlenika NLB Grupe.

Menadžeri na različitim razinama u NLB Grupi, uključujući članove upravljačkih tijela (članove uprave, nadzornih odbora, izvršne direktore, članove uprava) imaju specifične odgovornosti:

- Razgovarati o ovom Kodeksu s članovima svojih timova i uvjeriti se da su ga svi razumjeli, promičući tako etičku kulturu u NLB Grupi;
- Pobrinite se da se temeljna načela i pravila ponašanja provode i poštuju;
- Osigurati da se vrijednosti Banke ostvaruju u svjetlu postavljenih načela i pravila ponašanja;
- Poticati otvorene, poštene i poštene odnose među zaposlenicima, bez straha i osvetoljubivosti;
- Poticati otvorene rasprave o svim pitanjima koja obrađuje ovaj Kodeks;
- Vaše ponašanje i ponašanje trebali bi biti primjer koji utjelovljuje vrijednosti i ispunjava temeljna načela NLB Grupe;
- Vi ste odgovorni za brzu reakciju ako uočite bilo kakve etičke probleme u svom okruženju;
- Ne zahtijevajte od svojih zaposlenika ponašanje koje bi bilo suprotno zakonskim ili drugim propisanim pravilima ili ovom Kodeksu.

### Odnosi s poslovnim partnerima

NLB Grupa se u poslovanju s poslovnim partnerima i ostalim zainteresiranim osobama pridržava temeljnih načela i pravila željenog ponašanja. Stoga NLB Grupa očekuje da svi poslovni partneri i druge zainteresirane osobe primjenjuju standarde najmanje jednake onima koji su navedeni u ovom Kodeksu, uključujući i odnos prema zaposlenicima. NLB Grupa se zalaže za poštivanje svih relevantnih interesa uključenih strana na transparentan način i u skladu s ugovorima.

### III. Temeljna načela i pravila željenog ponašanja

Etika je skup moralnih načela. Stoga predstavlja norme i vrijednosti svakog etičkog pojedinca, definirane iskrenošću, poštenjem i dobrim namjerama prema drugim ljudima. Temeljna etička pitanja su: što je dobro, što moram učiniti, kakva osoba trebam biti i kako se ne smijem ponašati.

Zaposlenici NLB Grupe pridržavaju se temeljnih načela i pravila poželjnog ponašanja te su svjesni onoga što se smatra nedopuštenim ponašanjem. Temeljna načela vode nas do očekivanih standarda ponašanja.

Ispod svakog temeljnog načela zapisana su detaljnija pravila ponašanja, zajedno s praktičnim savjetima koji će vam pomoći da donesete pravu odluku.

Osnovna načela	Pravila ponašanja
<b>Ponašajte se etično – odgovorno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Postupajte odgovorno i u skladu s ovlaštenjima</li><li>• Pridržavajte se pravila Kodeksa</li></ul>
<b>Poštujte naše kolege i održavajte ugodno radno okruženje</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poštenje i poštovanje među kolegama</li><li>• Nulta tolerancija na diskriminaciju</li><li>• Ugodno i sigurno radno okruženje</li><li>• Briga o zaštiti osobnih podataka zaposlenika</li></ul>
<b>Poštujte naše klijente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poštujte interese kupaca</li><li>• Pazite na čuvanje povjerljivosti podataka o kupcima</li><li>• Profesionalno se ponašajte</li><li>• Pošteno postupajte pri rješavanju pritužbi korisnika</li></ul>
<b>Izbjegavajte sukobe interesa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Isključenje iz postupka pripreme prijedloga, donošenja materijala i postupka odlučivanja s povezanim osobama (npr. rodbina, osobna poznanstva)</li><li>• Ishođenje prethodnog odobrenja za obavljanje poslova ili poslova izvan NLB Grupe</li></ul>
<b>Spriječite neprihvatljive prakse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Odbacite mito i korupciju</li><li>• Spriječite i prijavite svako štetno ponašanje</li></ul>
<b>Naše poslovanje je legalno i pridržavamo se pravila</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Naše poslovanje je usklađeno s propisima</li><li>• Spriječavamo pranje novca i financiranje terorizma</li><li>• Štitimo povjerljive i strogo povjerljive podatke</li><li>• Ne zlorabimo povlaštene informacije</li><li>• Predani smo poštenom natjecanju</li></ul>
<b>Razborito i etično postupanje s imovinom i imovinom članica NLB Grupe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zaštita i racionalno korištenje imovine i resursa poduzeća</li><li>• Zaštita intelektualnog vlasništva</li></ul>
<b>Budite društveno odgovorni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poštivanje ljudskih prava</li><li>• Briga za socijalno okruženje</li><li>• Ekološka svijest</li><li>• Komunikacija u NLB Grupi</li><li>• Suradnja s nadležnim tijelima</li></ul>

## **1 PONAŠAJTE ETIČKI – ODGOVORNO**

### **1.1 POSTUPATI ODGOVORNO I U SKLADU S PUNOMOĆIMA**

Svaka osoba u NLB Grupi posvećena je održavanju najviših standarda moralnog integriteta, profesionalnog i etičkog ponašanja, što je korisno ne samo za NLB Grupu već i za njene klijente, interne i eksterne, kolege, poslovne partnere, dioničare, finansijski sustav i zajednice u cjelini. Jedina garancija za učvršćivanje povjerenja u NLB Grupu i ključ njenog ugleda i dugoročnog uspješnog poslovanja je etično, marljivo i odgovorno poslovanje u skladu s Kodeksom. Povjerenje je temelj bankarskog poslovanja.

NLB Grupa je odgovorna prema svojim klijentima, kolegama, zainteresiranim osobama, vlasnicima, poslovnim partnerima te društvenom i prirodnom okruženju. Razumijevanje kupaca i briga o njihovom pozitivnom korisničkom iskustvu naša je temeljna odgovornost. To uključuje razumijevanje njihovih potreba i povezanih rizika za njih same i za NLB Grupu. Pažljivo i odgovorno gradimo partnerske odnose sa svima s kojima stupamo u poslovne odnose. Kao zaposlenici dužni smo jedni prema drugima i prema svim zainteresiranim osobama u svom radu djelovati profesionalno, predano i uz međusobno poštovanje. Bez obzira na priliku, svi zaposlenici u NLB Grupi moraju postupati potpuno korektno, iskreno i pošteno u svemu što radimo te se odgovorno suočavati s izazovima. S dužnom odgovornošću brinemo o ugledu bankarske i šire finansijske djelatnosti te ispunjavamo odgovornost prema širem društvenom i prirodnom okruženju.

Svaka osoba u NLB Grupi treba:

- u svakom trenutku poštivati načela etike, poštenja i stručnosti;
- djelovati na odgovoran, pozitivan i konstruktivan način, u skladu sa strategijom, ciljevima i vrijednostima;
- spriječiti i otkloniti rizike štetnog ponašanja;
- raditi po zakonu, propisima i dobroj praksi.

### **1.2 PRIDRŽAVAJTE SE PRAVILA KODEKSA**

Kao zaposlenici NLB Grupe odgovorni smo upoznati se s ovim Kodeksom i u potpunosti ga se pridržavati u našem ponašanju.

Kršenje standarda i pravila ponašanja definiranih ovim Kodeksom može dovesti do teže povrede radnih obveza svakog zaposlenika i rezultirati potencijalno izrečenim mjerama za otklanjanje posljedica nedoličnog ponašanja. Ozbiljne povrede mogu rezultirati drugim odgovarajućim sankcijama i drugim mjerama (uključujući radnopravne mjere) koje mogu dovesti do prekida svake daljnje suradnje između zaposlenika u NLB Grupi i članice NLB Grupe. Stoga Kodeks predstavlja temelj i za sva druga pravila i upute poslovanja, uključujući organizacijska pravila i procedure, postojeće punomoći kao i odluke, sporazume i ugovore koje donosi NLB Grupa.

## **Smjernice**

Svjesni smo da javnost svoj rad, postupanje i odnos prema klijentima poistovjećuje s ponašanjem NLB Grupe u cjelini, sa svim posljedicama koje iz takvog ponašanja proizlaze.

Stoga moramo nastojati da uspješan odnos s kupcima uvijek temeljimo na međusobnom povjerenju, stečenom poštenim i otvorenim dijalogom, razumijevanjem i slobodom izbora.

Svoje dužnosti obavljat ćemo postupajući u skladu s usvojenim načelima i pravilima te na način da svojim radom i ponašanjem unutar i izvan radnog okruženja ne narušimo ugled NLB Grupe ili bilo koje njezine članice, te bankarsko-financijsko poslovanje aktivnost kao takvu.

## Samo za internu upotrebu

Stoga smo odgovorni za:

- djelovati odgovorno, pozitivno i profesionalno, u skladu sa strategijom, ciljevima i opredjeljenjima, zakonima, pravilima i dobrim praksama;
- spriječiti i otkloniti sve mogućnosti koruptivnih radnji u bilo kojoj članici NLB Grupe, kao i sva kršenja važećih pravila ili temeljnih etičkih normi,
- spriječiti bilo kakvo ponašanje, odluke ili radnje koje bi bile u suprotnosti sa zakonima, internim pravilima, strategijom NLB Grupe i obvezama, zakonski dopuštenim ciljevima, etičkim načelima ili vrijednostima NLB Grupe, osobito ako bi mogle dovesti do štete za pojedinca ili bilo kojeg člana NLB Grupe.

Rukovodstvo NLB Grupe daje primjer i stoga treba promicati otvorene, poštene i iskrene odnose među zaposlenicima, bez osvetoljubivosti, te brzo djelovati u slučaju uočenih etičkih problema u radnom okruženju. Vaša je zadaća promicati etičku kulturu i ne zahtijevati od svojih zaposlenika ponašanje koje bi bilo suprotno zakonskim ili drugim propisanim pravilima ili ovom Kodeksu.

## 2 POŠTUJMO NAŠE KOLEGE I ODRŽAVAJMO UGODNO RADNO OKRUŽENJE

### 2.1 Iskrenost i poštovanje među kolegama

Poštenje je osnova svih odgovornih postupaka, a posebno u bankarstvu. Zaposlenici NLB Grupe su poštene i slijede najviše etičke standarde. Osiguravajući sigurno, poticajno i zdravlju prijateljsko radno okruženje, gradimo dugoročnu i čvrstu korporativnu kulturu koja je važan kamenčić u mozaiku našeg uspjeha.

NLB Grupa teži dobrim međusobnim odnosima koji se temelje na suradnji, uzajamnom poštovanju, pristojnosti i pomoći. Svaki zaposlenik poštuje dostojanstvo i osobni integritet svojih kolega, motivira ih, pomaže im u stjecanju novih vještina i znanja te doprinosi njihovom osobnom i karijernom razvoju. Svaki zaposlenik NLB Grupe dužan je upoznati se s ovim Kodeksom i pridržavati ga se u našem ponašanju.

NLB Grupa stoga promiče izražavanje mišljenja među zaposlenicima i otvorenu komunikaciju. Otvorena komunikacija i suradnja temelj su našeg rada. Prije nego što progovorimo, prvo slušamo. Naša riječ je naša veza. Jasno kažemo što možemo, a što ne možemo učiniti. Cijenimo i aktivno tražimo povratne informacije. Informacije dijelimo otvoreno i pravovremeno. Dajemo konstruktivnu kritiku na iskren i pošten način. Dijelimo znanje za dobrobit NLB Grupe i učimo jedni od drugih. U komunikaciji smo jasni i nedvosmisleni. Ne bojimo se teških pitanja i ne prebacujemo svoje zadatke na druge. Sa svim zainteresiranim osobama surađujemo u dobroj vjeri i profesionalno.

Brinemo se o razvoju pozitivne kulture u NLB Grupi i osiguravamo da se prema svakom pojedincu postupa s poštovanjem i dostojanstvom, kao bitnom elementu NLB Grupe.

### 2.2 Nulta tolerancija za diskriminaciju

NLB Grupa se zalaže za pošten odnos prema svim kandidatima u svim selekcijskim postupcima pri zapošljavanju. Sudimo na temelju objektivnih znanja, iskustva i kompetencija. Jamčimo jednake mogućnosti svim zaposlenicima na pravedan i transparentan način, bez obzira na spol, dob, rasu, boju kože, nacionalnost, spolnu orijentaciju, vjersko uvjerenje i druga osobna svojstva.

Mi u NLB Grupi odbacujemo i nećemo tolerirati bilo kakvu diskriminaciju, nejednako i nepravedno postupanje prema zaposlenicima te bilo kakvo nasilje, zlostavljanje, uznemiravanje ili mobing nad pojedincima na radnom mjestu.

## **Samo za internu upotrebu**

Svatko može raditi u NLB Grupi bez straha od takve prakse. Poštujemo ljudska prava svakog pojedinca i promoviramo pozitivno radno okruženje koje doprinosi našem uspjehu.

### **2.3 Ljubazno i sigurno radno okruženje**

Mi u NLB Grupi brinemo o razvoju zaposlenika jer vjerujemo u kompetencije, lojalnost, integritet i predanost naših zaposlenika. Briga za razvoj zaposlenika vodi primjerenom i uspješnom poslovanju i razvoju tvrtke.

Stoga brinemo o sigurnom i ljubaznom okruženju te održavamo zdravu radnu okolinu, odnose temeljene na međusobnom poštovanju i potičemo zaposlenike na zdrav život. Zadovoljstvo zaposlenika vrlo je važno za postizanje naših ciljeva.

### **2.4 Briga o zaštiti osobnih podataka zaposlenika**

NLB Grupa poštuje pravo na privatnost i interese svih zaposlenika te stoga posebnu pozornost posvećuje zaštiti osobnih podataka zaposlenika.

Svaki zaposlenik dužan je poštivati pravo na privatnost svojih kolega te s njihovim osobnim podacima postupati u skladu sa svojim internim pravilima i predviđenim procedurama.

## **Smjernice**

Naše kolege su naši interni kupci. Dužni smo prema njima postupati iskreno, s poštovanjem i odgovorno. Tretirajte ih kao što biste tretirali vanjske kupce. Možemo biti uspješni samo ako surađujemo!

Dobri i otvoreni odnosi između svih zaposlenika NLB Grupe značajno pridonose poslovnoj izvrsnosti. Ti se odnosi trebaju temeljiti na međusobnoj suradnji, pomoći i razumijevanju. Poštujemo prava i dužnosti suradnika, ali i njihove različitosti. Eventualne nesuglasice ne smiju izazvati nekorektno ponašanje ili kršenje pravila poslovanja te uvažavanja i poštenja.

Kao zaposlenici NLB Grupe dužni smo doprinijeti otvorenoj i transparentnoj međusobnoj komunikaciji. Rukovodeće osoblje dužno je izdavati upute i definirati zadatke pristojno, jasno i razumljivo. Njihova je odgovornost stvoriti pozitivnu klimu, potaknuti suradnike na inovativno razmišljanje i dati dobar primjer.

Dužni smo razumjeti potrebe naših internih kupaca i uzeti u obzir njihove interese. Na temelju našeg iskustva i stručnosti, predani smo pružanju naprednih, inovativnih i modernih proizvoda i usluga primjerenih njihovim potrebama i zahtjevima. Svatko od nas nastoji pronaći mogućnosti za dobro korisničko iskustvo ostalih zaposlenika u NLB Grupi s kojima surađuje. Cilj svakoga od nas mora biti osigurati optimizirane koristi unutarnjim klijentima NLB Grupe te da zajedno pridonosimo učinkovitosti i optimiziranom korisničkom iskustvu. Još smo bolji kad radimo zajedno!

Kao zaposlenici NLB Grupe moramo se suzdržati od svih vrsta seksualnog, verbalnog ili drugog uznemiravanja i zlostavljanja svojih suradnika. Takvo uznemiravanje i zlostavljanje se u NLB Grupi ne tolerira i zabranjeno je. Uznemiravanje je svako neželjeno ponašanje povezano s bilo kojom osobnom okolnošću s učinkom ili namjerom nepovoljnog utjecaja na dostojanstvo osobe ili stvaranja zastrašujućeg, mržnje, ponižavajućeg, sramotnog ili uvredljivog okruženja. Stoga ste sami dužni paziti da svojim ponašanjem ne dovodite druge u neugodan položaj ili ugrožavate njihovo zdravlje i sigurnost.

Upoznati i pridržavati se internih pravila i procedura o zdravlju na radu. Dužni ste odmah prijaviti nadležnim unutarnjim organizacijskim jedinicama nezdravu radnu okolinu ili incidente kao i svako fizičko nasilje ili prijetnju imovini tvrtke.

Zaposlenici NLB Grupe ne smiju koristiti za vlastitu korist niti prosljeđivati bilo kojoj trećoj osobi zakonom određene povjerljive podatke i/ili poslovnu tajnu koju je kao takvu odredila članica NLB Grupe i povjerila



## **Samo za internu upotrebu**

ili na drugi način učinila dostupnom zaposlenicima. Poslovnom tajnom smatraju se i svi podaci za koje je očito da bi mogli prouzročiti materijalnu štetu ukoliko bi bili dostavljeni neovlaštenim osobama.

### **3 POŠTUJTE NAŠE KUPCE**

#### **3.1 Poštujte interese kupaca**

Naši klijenti, interni i eksterni, u središtu su našeg fokusa. Kako bismo osigurali njihovo povjerenje, zaposlenici NLB Grupe dužni su štiti interese naših klijenata i ostalih poslovnih partnera te poštivati sve relevantne odredbe.

Zaposlenici NLB Grupe ispunjavaju naša obećanja, ostvaruju i premašuju očekivanja naših klijenata, poslovnih partnera, dioničara, regulatornih i drugih nadležnih tijela te društva u cjelini. Suradujemo u provedbi strategije NLB Grupe i aktivno smo posvećeni ispunjavanju strateških ciljeva u duhu vjerodostojnosti i poštenja. Skrećemo pažnju na izazove i potičemo jedni druge do ispunjenja ciljeva jer smo svjesni da društva NLB Grupe mogu biti uspješna samo udruživanjem snaga, znanja i iskustva. Svjesni smo da smo jači i najbolji kada radimo zajedno.

Dužni smo razumjeti potrebe naših kupaca i uzeti u obzir njihove interese. Na temelju našeg iskustva i stručnosti, predani smo pružanju naprednih, inovativnih i modernih proizvoda i usluga koji odgovaraju potrebama i zahtjevima kupaca. Želja nam je pridonijeti ostvarenju njihovih planova, a zadatak nam je savjetovati ih, informirati i osvijestiti o vrsti i razini rizika vezanih uz njihove želje i zahtjeve.

Pronalazimo rješenja i rješavamo probleme stvarajući pogodnosti i dodanu vrijednost za naše klijente. Shvaćamo da svaki problem može imati nekoliko rješenja u datom trenutku, zato nudimo inovativna rješenja. Time postizemo obostranu korist. Ulažemo u vještine naših zaposlenika i kvalitetu radnog okruženja, čime pridonosimo uspjehu cijele NLB Grupe. Pratimo suvremene trendove te tražimo i identificiramo nove i bolje pristupe pružanju usluga i proizvoda za naše kupce. Također se potiče inovativnost na razini procesa, organizacije i općenito internog funkcioniranja, kao i na razini cjelovitih rješenja za kupce, a sve u cilju poboljšanja korisničkog iskustva (internih i eksternih) kupaca, stvaranja dodane vrijednosti naših proizvoda i usluga i poboljšanje njihove dostupnosti.

Jedan od naših temeljnih ciljeva je učinkovitost u svakodnevnom radu. Našim kupcima nudimo učinkovita rješenja i dodanu vrijednost. Tako im štedimo vrijeme i energiju. Optimiziramo naše procese kako bi timovi NLB Grupe mogli učinkovito raditi. To nam omogućuje više vremena da se posvetimo našim kupcima. Aktivno smanjujemo složenost kako bismo omogućili jednostavne operacije, slijedeći najsuvremenija tehnološka rješenja i moderan stil života.

Naš cilj je klijentima osigurati optimalnu korist u odnosu na proizvode i usluge koje nudi NLB Grupa te da uvažavajući njihove interese pažljivo gradimo partnerske odnose i održavamo povjerenje u NLB Grupu.

#### **3.2 Briga o čuvanju povjerljivosti podataka o klijentima**

Jedno od temeljnih pravila je poštivanje zaštite dobivenih povjerljivih podataka kupaca, bilo kupaca, poslovnih partnera ili trećih osoba te ih zaštititi i spriječiti njihovu moguću zlouporabu i/ili otkrivanje neovlaštenoj osobi. Zaštita privatnosti i informacija koje su nam povjerili naši kupci naša je primarna briga i pri tome postupamo u skladu s važećim odredbama i međunarodnim standardima. Bankarske članice NLB Grupe dužne su to činiti i zbog obveze zaštite povjerljivih bankarskih podataka.

U našem poslovanju, NLB Grupa je predana održavanju najviših standarda revnosti u upravljanju osobnim i povjerljivim podacima. Tražimo i obrađujemo samo one podatke koji su nam potrebni za ispunjavanje naših obveza prema primjenjivim odredbama i za ispunjavanje naših obveza prema

## **Samo za internu upotrebu**

kupcima, poslovnim partnerima i regulatorima. Time unapređujemo naše proizvode i usluge te upravljanje NLB Grupom. Svjesni smo da je to jedini način da osiguramo dugoročno povjerenje u NLB Grupu.

### **3.3 Profesionalni stav**

Naš odnos prema kupcima je profesionalan i očituje se kroz osobni izgled, urednost radnog prostora te najviše etičke i profesionalne standarde u svakodnevnom poslovanju i komunikaciji s kupcima u prodaji i marketingu naših proizvoda i usluga.

### **3.4. Pošten postupak rješavanja pritužbi kupaca**

Pošteno se odnosimo prema kupcima. Zaposlenici NLB Grupe pritužbe klijenata odmah prijavljuju nadležnima, rješavaju ih brzo i učinkovito, na dobrobit svih uključenih strana.

#### **Smjernice**

Klijenti NLB Grupe ključni su za postizanje našeg zajedničkog cilja - uspješnog poslovanja, stoga smo u poslovanju s klijentima predani pridržavanju najviših standarda profesionalnog i etičkog ponašanja. Za naše poslovanje najvažnije je povjerenje naših kupaca.

U svakodnevnom radu moramo biti svjesni da su interesi naših klijenata i Banke, ali i ostalih zainteresiranih osoba (vlasnika, javnosti općenito) na prvom mjestu. Slijedeći ova načela, svatko od nas traži i mogućnosti poboljšanja korisničkog iskustva sa svojim internim klijentima, odnosno ostalim zaposlenicima NLB Grupe s kojima surađuje – više o tome u poglavlju 2. Poštujte naše kolege i održavajte ugodan rad okruženje.

Zajednički cilj svih zaposlenika je osigurati optimalnu korist za klijente u odnosu na proizvode i usluge koje nudi NLB Grupa. Moramo ponuditi inovativna rješenja, suvremene proizvode i usluge te voditi računa o njihovim željama, potrebama i interesima. Zaposlenici NLB Grupe stoga moraju dobro poznavati klijente, razumjeti njihove potrebe i djelovati u njihovom interesu, pritom pazeći da ti interesi ne budu u suprotnosti s interesima NLB Grupe. Ako ste u nedoumici je li neka situacija zapravo sukob interesa, pitajte svog izravno nadređenog ili organizacijsku jedinicu zaduženu za usklađenost.

Jedno od osnovnih pravila je poštivanje obveze zaštite dobivenih povjerljivih podataka i sprječavanje njihove moguće zlouporabe. Dužnost je svakog zaposlenika poznavati pravila o povjerljivosti podataka o klijentima, drugih povjerljivih podataka (uključujući i bankovne povjerljive podatke) i poslovne tajne te ih primjenjivati u svom radu. Zaposlenici banaka članica NLB Grupe posebno su dužni štitiiti osobne podatke klijenata i povjerljive bankovne podatke koji se odnose na klijente; postoji nulta tolerancija na sve događaje koji bi mogli rezultirati curenjem ili prosljeđivanjem informacija neovlaštenim osobama.

Poštovanje kupaca znači da se prema njima postupa jednako. To znači da se kao zaposlenici NLB Grupe moramo pridržavati politike cijena i ovlasti za odlučivanje u svakom pojedinom slučaju prilikom utvrđivanja uvjeta za sklapanje poslovnih odnosa. Zaposlenici ni u kojem slučaju neće odobriti niti pokušati odobriti posebno niske cijene za bankarske proizvode ili usluge osobama koje nemaju pravo na takve cijene prema važećim internim pravilima. Eventualne reklamacije kupaca odmah se prijavljuju nadređenom, važno je da se riješe što je moguće brže i na dobrobit svih uključenih u skladu s važećim propisima.

Pritužbe naših kupaca i poslovnih partnera rješavamo profesionalno, etički, pošteno, brzo i učinkovito. Pri tome slijedimo interna pravila i procedure za rješavanje pritužbi, uvažavamo povratne informacije korisnika, identificiramo izvor problema i aktivno sudjelujemo u rješavanju problema kako do takvih pritužbi više ne bi došlo.

## **4 IZBJEGAVANJE SUKOPA INTERESA**

Zaposlenici NLB Grupe razumiju i prihvaćaju odgovornost za donošenje ispravnih odluka vođenih našim poslovnim interesima. Dužni smo identificirati, pratiti i isključiti potencijalne sukobe interesa.

Sukob interesa nastaje kada se osobne aktivnosti zaposlenika ili njihovi odnosi iz privatnog života isprepliću s poslovnim interesima NLB Grupe (njenih članica) i time utječu na objektivnost zaposlenika u donošenju poslovnih odluka u skladu s najboljim interesima za NLB. Skupina. Sukob interesa također može smanjiti vrijednost dionica i izložiti NLB Grupu pravnim rizicima i/ili rizicima ugleda.

Zaposlenici NLB Grupe vode veliku brigu o izbjegavanju takvog sukoba interesa te slijede naša interna pravila koja nalažu da moramo prepoznati te primjereno i učinkovito upravljati sukobima interesa (poslovnih i privatnih).

Svaki zaposlenik NLB Grupe mora svoju pozornost usmjeriti na otkrivanje, sprječavanje i otklanjanje sukoba interesa. U okviru obavljanja poslova i donošenja odluka uvijek moraju slijediti interese NLB Grupe, a ne svoje privatne interese.

### **Smjernice**

Kao zaposlenici u NLB Grupi moramo u svakom trenutku voditi računa da naš rad izvan članice NLB Grupe ne zadire u interese NLB Grupe i ne utječe na naše odluke koje bi bile u suprotnosti s njenim interesima, vrijednostima i ciljevi.

Sukob interesa može nastati u odnosu između NLB Grupe (njenih članica) i klijenata, drugih klijenata ili poslovnih klijenata, između klijenata NLB Grupe (njenih članica) i/ili trećih strana te između različitih poslovnih aktivnosti unutar NLB-a. Skupina.

Na osobnoj razini do sukoba interesa obično dolazi kada bi naši privatni interesi mogli prevladati nad interesima kupaca, dobavljača, drugih poslovnih partnera ili NLB Grupe (njenih članica). Takvi slučajevi nastaju kada se naši interesi preklapaju s interesima NLB Grupe ili njenih klijenata ili kada imamo bliske osobne ili financijske odnose s drugim zaposlenicima u NLB Grupi.

Zaposlenici NLB Grupe dužni su poštivati interna pravila o otkrivanju takvih aktivnosti, funkcija ili uključivanja u poslovne aktivnosti i drugih okolnosti koje bi mogle predstavljati sukob interesa. To je jedini način da se na transparentan, etičan i pošten način upravlja ili spriječi potencijalne negativne posljedice sukoba interesa.

Sukobom interesa smatra se: ako zaposlenik NLB Grupe ima osobni, financijski ili poslovni odnos s klijentom ili poslovnim partnerom, koji bi mogao utjecati na proces donošenja odluke o transakciji ili druge poslovne odluke. Sve transakcije koje se odnose na financijske instrumente u vlasništvu zaposlenika i sve druge transakcije, uključujući otvaranje bankovnih računa i obavljanje transakcija, bez obzira jesu li transakcije obavljene u ime zaposlenika ili druge osobe (kao ovlaštene osobe) također se smatraju sukobom interesa. Poslovi za vlastiti račun uključuju poslove koje zaposlenik obavlja za račun povezanih osoba.

Najčešće situacije koje mogu dovesti do sukoba interesa:

- Privatno financirani projekti ili privatni (poslovna aktivnost koja se isprepliće s uslugama koje nudi NLB Grupa i razvoj novih proizvoda (uključujući inovacije).
- Funkcije koje bi mogle biti nespojive s interesima NLB Grupe, kao što su članstva u upravljačkim tijelima konkurentskih društava članicama NLB Grupe.
- Vlasništvo ili ulaganje u tvrtku koja je izravno ili neizravno povezana (ključni kupac, ugovorni partner i sl.) s NLB Grupom.

## **5 SPRIJEČITE NEPRIHVATLJIVE PRAKSE**

### **5.1 Odbacite mito i korupciju**

NLB Grupa odbacuje sve vrste mita i korupcije. Ovakvi oblici djelovanja su nepošteni, nezakoniti i štete zemljama u kojima se koruptivne radnje odvijaju i društvu općenito.

NLB Grupa ne nudi mito niti neprimjerene poticaje u bilo koju svrhu, niti ih prihvaća. Isto takvo ponašanje očekujemo i zahtijevamo od naših kupaca, poslovnih partnera i trećih osoba.

Nedopustive radnje se kategorički odbacuju i aktivno sprječavaju u našem poslovanju. Zaposlenici NLB Grupe stoga pažljivo grade partnerske odnose sa svim zainteresiranim osobama NLB Grupe te su dužni spriječiti njihov nastanak.

Stoga svi zaposlenici NLB Grupe podliježu ograničenjima u davanju i primanju darova, nuđenju gostoprimstva i na drugi način utječu na ponašanje zaposlenika NLB Grupe.

### **5.2 Spriječiti i prijaviti svako štetno ponašanje**

Osim mita i korupcije, NLB Grupa kao štetno ponašanje identificira i prijevaru, zlouporabu, krivotvorenje i sve druge radnje koje bi mogle rezultirati regulatornim sankcijama, kaznenom odgovornošću, ugledom ili integritetom, a koje su počinjene na štetu pojedinca ili svih članica NLB Grupe ili njihovih zaposlenika, kupaca i poslovnih partnera.

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

Stoga se od svih zaposlenika NLB Grupe očekuje razumijevanje i prihvaćanje odgovornosti za donošenje ispravnih odluka. Sprečavanje drugih štetnih ponašanja odgovornost je svih zaposlenika.

Ako primijete bilo kakvo štetno ponašanje, zaposlenici NLB Grupe dužni su odmah prijaviti svoje zabrinutosti i zapažanja. Stoga je svaki zaposlenik dužan odmah prijaviti svaku informaciju o svemu za što smatra da bi u dobroj namjeri moglo predstavljati kršenje ili nepoštivanje propisa ili internih pravila ili u slučaju štetnog ponašanja. NLB Grupa potiče prijavu ponašanja u slučajevima kada je zaposlenik svjestan da nešto "ne valja".

Dužnost je svakog zaposlenika kojeg je kolega, kupac ili treća osoba obavijestio o štetnom ponašanju da takvo štetno ponašanje odmah prijavi izravno nadređenom (osim ako postoji sumnja da je neposredno nadređeni sudionik u takvom štetnom postupanju ili ako njihovo obavješćavanje moglo negativno utjecati na napredak istrage o takvom postupanju zbog propisanih zakonskih rokova za provođenje postupaka iz područja radnog zakonodavstva), koji predmet prosljeđuje ustrojstvenoj jedinici nadležnoj za usklađenost. Zaposlenik prijavu podnosi putem jednog od raspoloživih komunikacijskih putova koji su uspostavljeni s ciljem podnošenja prijave sumnjivog štetnog ponašanja (može i anonimno). Ako zaposlenik nije uvjeren da potencijalno postupanje ima prirodu lošeg ponašanja, nezakonitog ili neetičkog postupanja, može se posavjetovati sa svojim nadređenim ili izravno s organizacijskom jedinicom zaduženom za usklađenost.

U tim slučajevima NLB Grupa ne tolerira niti dopušta bilo kakvu odmazdu protiv zaposlenika koji u dobroj vjeri prijave sumnju na štetno ponašanje, čak i ako se pokaže da prijavljena radnja nije bila nepoštena ili nezakonita, već je prijavljena u dobroj vjeri. Jamčimo zaštitu identiteta osobe koja u dobroj vjeri prijavi nedolično ponašanje kao i onih na koje se prijave nedoličnog ponašanja odnose.

### Smjernice

Ako vam netko ponudi korist da utječe na vaše ponašanje ili djelovanje, to je mito. Ako netko želi iskoristiti svoj položaj da sebi pribavi korist, to je korupcija. Zaposlenik NLB-a ne može dati niti primiti mito. Ne smijemo sudjelovati niti dopustiti korupciju u bilo kojem obliku na bilo kojoj razini. Moramo osigurati da naše djelovanje i ponašanje ne odaju dojam da smo skloni mitu ili korupciji.

Rizik od korupcije može se pojaviti u svakoj aktivnosti koja se obavlja u NLB Grupi, kad god smo u kontaktu s trećim osobama. Ima više oblika: u natječajima i izboru dobavljača u postupcima nabave, troškovima, poklonima, gostoprimstvu, odlučivanju o zapošljavanju, sponzorstvima, donacijama, aktivnostima naših kupaca i sl. Dužni smo pažljivo razmotriti koje djelatnosti mogu biti izložene korupcijskim rizicima i spriječiti takve radnje.

Kategorički se odbijaju darovi koji su apsolutno zabranjeni za davanje ili primanje. NLB Grupa je svjesna da određeni darovi male vrijednosti mogu biti dio uspostavljanja ili održavanja poslovnog odnosa. Ako dobijemo takvu pažnju, darovi ili izrazi gostoprimstva ne smiju ni na koji način utjecati na poslovne odluke koje donosimo.

U slučaju sumnje kao i stvarnog nedoličnog ponašanja naših kolega, kupaca, poslovnih partnera i drugih osoba, zaposlenici su dužni prijaviti takve radnje. Samo ako smo toga svjesni možemo brzo reagirati i spriječiti štetu ili ograničiti štetu koju će zaposlenici, Banka ili druge članice Grupe teško otkloniti.

NLB Grupa potiče prijave u dobroj vjeri, odnosno prijave temeljene na dostupnim informacijama i zapažanjima koja vas navode na razumnu sumnju ili saznanje o bilo kakvom štetnom ponašanju.

Pri postupanju i ispitivanju pojedinačnih prijava podaci u prijavi su strogo zaštićeni, čime je osigurana zaštita zviždača tijekom cijelog postupka otkrivanja i eventualnog sankcioniranja nedoličnog ponašanja.

Za prijavu nepravilnosti koristite utvrđene putove za prijavu povreda koji jamče Vašu anonimnost ili se obratite organizacijskoj jedinici zaduženoj za usklađenost u Vašem društvu, članici NLB Grupe.

## **6 NAŠE POSLOVANJE JE LEGALNO I PRIDRŽAVAMO SE PRAVILA**

### **6.1 Naše poslovanje je legalno**

Zaposlenici NLB Grupe dužni su poštovati zakonske i druge propise koji propisuju zahtjeve vezane uz naše svakodnevno poslovanje. Izbjegavamo radnje koje bi mogle predstavljati navodno ili stvarno kršenje propisanih pravila. Zaposlenici NLB Grupe stoga analiziraju i upravljaju rizicima koji se odnose na usklađenost u internoj organizaciji, procesima donošenja odluka, politikama objavljivanja, internom izvješćivanju i izvješćivanju vanjskih (nadzornih) institucija.

### **6.2 Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma**

NLB Grupa provodi postupke za otkrivanje i sprječavanje pranja novca, upoznajte postupke svojih klijenata i postupke za prepoznavanje i sprječavanje financijskog i drugog kriminala – NLB Grupa prema njima ima nultu toleranciju.

U slučaju zlouporabe proizašle iz pranja novca i financiranja terorizma, osim gubitka ugleda, pojedine članice ili cijela NLB Grupa mogu biti predmet financijskih i regulatornih sankcija. Stoga su zaposlenici NLB Grupe dužni pratiti interne politike, pravila i procedure kako bi otkrili sumnje na pranje novca i financiranje terorizma. Također smo razvili procedure i mjere za poštivanje sankcija i embarga koji sprječavaju osobe ili organizacije da posluju s određenim državama, grupama osoba, tvrtkama, organizacijama i pojedincima, uključujući one povezane s terorističkim aktivnostima, krijumčarenjem droge, razvojem nuklearnog oružja i slično. NLB Grupa prema navedenom nema tolerancije.

Za uspješno sprječavanje i otkrivanje sumnjivih transakcija, svaki zaposlenik u NLB Grupi koji se u svom radu susreće s takvim transakcijama, mora postupati u skladu s internim aktima članica NLB Grupe i takve transakcije prijaviti svojim nadređenima i nadležnima unutarnje organizacijske jedinice.

### **6.3 Štitimo povjerljive i strogo povjerljive informacije i podatke**

U NLB Grupi jamčimo najviše standarde pažnje u upravljanju povjerljivim podacima i drugim informacijama o pojedinim članicama NLB Grupe, cijeloj NLB Grupi, zaposlenicima, klijentima i poslovnim partnerima. Jedino tako osiguravamo diskreciju poslovnog odnosa s poslovnim partnerima i kupcima te odnosa sa zaposlenicima temeljene na dugoročnom povjerenju.

Zaposlenici banaka članica NLB Grupe su stoga dužni čuvati povjerljive bankovne podatke, strogo povjerljive informacije i poslovne tajne; postoji nulta tolerancija na sve događaje koji bi mogli rezultirati curenjem ili prosljeđivanjem informacija, podataka i poslovnih tajni neovlaštenim osobama.

Zaposlenici NLB Grupe dužni su poštivati interna pravila i procedure kako bi zaštitili sve informacije i podatke koji im se otkriju tijekom njihovog rada. Ova se obveza odnosi na sve komunikacijske kanale, društvene mreže, sve vrste medija i komunikacijskih sredstava. Svaki zaposlenik odgovoran je i brine o zaštiti povjerljivih podataka, podataka i poslovnih tajni s kojima sazna tijekom rada.

Takvi se podaci smiju koristiti samo interno, u poslovne svrhe poslodavca, te se ne smiju otkrivati trećim osobama, osim ako je to dopušteno propisima ili internim pravilima.

Zaposlenici NLB Grupe ne smiju koristiti za vlastitu korist niti prosljeđivati bilo kojoj trećoj osobi zakonom određene povjerljive podatke i/ili poslovnu tajnu koju je kao takvu odredila članica NLB Grupe i povjerila ili na drugi način učinila dostupnom zaposlenicima. Poslovnom tajnom smatraju se i svi podaci za koje je očito da bi mogli prouzročiti materijalnu štetu ukoliko bi bili dostavljeni neovlaštenim osobama.

### 6.4 Ne zloupotrebljavamo povlaštene informacije

NLB Grupa ima strogu zabranu trgovanja financijskim instrumentima na temelju povlaštenih informacija i drugih oblika zlouporabe tržišta financijskih instrumenata. NLB Grupa je dužna čuvati povjerljivost povlaštenih informacija o NLB dd ili drugim izdavateljima te ih koristi samo u svrhe za koje su objavljene.

Pojedine povjerljive informacije smatraju se povlaštenim informacijama u smislu propisa o sprječavanju zlouporabe tržišta. Zaposlenici NLB Grupe kojima se takvi podaci otkriju, bilo u sklopu radnih zadataka ili slučajno, dužni su te podatke čuvati u strogoj tajnosti i neće trgovati na temelju povlaštenih informacija. NLB Grupa je internim aktima uspostavila mjere kojima se sprječavaju sukobi interesa, postavljaju informacijske barijere, osiguravaju pravodobno i transparentno objavljivanje povlaštenih informacija o NLB dd, uspostavljaju kontrolu nad provedbom osobnih transakcija, osiguravaju redovitu obuku o zlouporabi tržišta u financijskim instrumentima i jamče punu suradnju s nadležnim regulatorima. Zaposlenici NLB Grupe i drugi obveznici s kojima surađujemo ili su uključeni u sustav korporativnog upravljanja dužni su ispunjavati svoje obveze propisane propisima koji uređuju osobne transakcije financijskim instrumentima te poštivati etičke standarde, interne akte i pravila definirani u NLB Grupi.

### 6.5 Predani smo poštenom natjecanju

NLB Grupa se zalaže za pošteno poslovanje na tržištima na kojima posluje, što uključuje izbjegavanje nepoštenih prodaja i poslovne prakse, restriktivnih sporazuma, nepoštenog tržišnog natjecanja i zlouporabe potencijalnog dominantnog položaja na tržištu. NLB Grupa svjesna je rizika vezanih uz očuvanje tržišnog natjecanja, stoga posluje u skladu sa svojim obvezama. Naša je odgovornost pratiti i djelovati u skladu s propisima o sprječavanju ograničavanja tržišnog natjecanja te razumjeti kako rizik od nelojalne konkurencije utječe na naše radne obveze.

### Smjernice

Svi naši postupci i svaka odluka moraju biti usklađeni s ovim Kodeksom, zakonskim i drugim propisima koji vrijede za članice NLB Grupe te s važećim internim aktima. Moramo dobro poznavati te dokumente i postupati u skladu s uputama koje reguliraju obavljanje naših poslova.

Naša je dužnost osigurati točnu i iscrpnu dokumentaciju o svim našim poslovnim aktivnostima.

Svaka članica NLB Grupe ima ključnu sistemsku ulogu u otkrivanju i sprječavanju pranja novca. Stoga bismo u NLB Grupi trebali svakodnevno biti svjesni da pranje novca i financiranje terorizma predstavljaju teško kazneno djelo koje se goni po službenoj dužnosti. Stoga djelatnici front officea moraju osigurati da se svakodnevno poštuju pravila i procedure za pranje novca i financiranje terorizma.

Moramo rano identificirati svoja razmatranja potencijalne (također buduće ili moguće) neusklađenosti. To je jedini način da se spriječe kršenja. U nedoumici se obraćamo nadređenom ili unutarnjoj organizacijskoj jedinici zaduženoj za usklađenost.

Razmišljate li o trgovanju za vlastiti račun na temelju informacija dobivenih tijekom radnog odnosa? Planirate li svoje zaposlenje iskoristiti za osobnu korist? U NLB Grupi na snazi je stroga zabrana trgovanja povlaštenim informacijama i zlouporabe tržišta.

U slučaju (potencijalnog) kršenja potrebno je odmah prijaviti organizacijsku jedinicu nadležnu za usklađenost korištenjem za to predviđenih kanala za prijavu sukladno internim dokumentima.

Informacije su ključne za očuvanje naše konkurentne prednosti. Zaposlenici NLB Grupe odgovorni su za zaštitu tajnosti i integriteta te dostupnosti informacija i podataka u vlasništvu članica NLB Grupe, naših kupaca, dobavljača i ostalih poslovnih partnera. Stoga se morate pridržavati svih internih pravila i procedura te djelovati tako da su te informacije i podaci pravilno zaštićeni.

## **7 RAZBORITO I ETIČNO RUKOVANJE IMOVINOM I RESURSIMA DRUŠTVA**

### **7.1 Zaštita i racionalno korištenje imovine i resursa društva**

U cilju dugoročnog uspjeha, NLB Grupa primjenjuje obvezu racionalnog korištenja imovine svake članice NLB Grupe, uključujući nekretnine, postrojenja i opremu, tehnološku opremu, intelektualno vlasništvo, financijsku imovinu, robne marke u NLB Grupi i odnosa s klijentima i poslovnim partnerima NLB Grupe i ugleda NLB Grupe.

Zaposlenici su dužni razumno koristiti uredski materijal i druga sredstva potrebna za rad te općenito čuvati imovinu svih društava NLB Grupe.

Zaposlenici su dužni poštovati pravilnik o naknadi troškova službenog putovanja i drugih troškova u svezi s radom, kojim se uređuje primjereno izvještavanje i dokumentiranje tih troškova. Zabranjeno je neetično rukovanje imovinom NLB Grupe.

Zaposlenici ne smiju koristiti sredstva za rad ili druga sredstva za svoju osobnu korist ili u korist trećih osoba. Zaposlenici NLB Grupe dužni su spriječiti svako neovlašteno korištenje sredstava i izvora člana NLB Grupe za osobnu korist drugih osoba, bez obzira koriste li se sredstvima i/ili resursima neovlašteno s namjerom ili iz nemara.

### **7.2 Zaštita intelektualnog vlasništva**

Zaštita intelektualnog vlasništva bitan je element uspješnog unutarnjeg tržišta, jer je važna ne samo za ubrzanje inovacija i kreativnosti, već i za razvoj zapošljavanja i poboljšanje konkurencije. Zaposlenici NLB Grupe dužni su pravovremeno osigurati ugovorno reguliranje i zaštitu prava intelektualnog vlasništva. Prava intelektualnog vlasništva uključuju npr.: patente, tvrtke, certifikate, modele, trgovačke znakove, geografske oznake i autorska prava i slična prava. Predmet takvog prava ne smije se komercijalno iskorištavati bez dopuštenja članice NLB Grupe koja je nositelj prava intelektualnog vlasništva.

Zaposlenici NLB Grupe dužni su poštivati autorska prava i intelektualno vlasništvo trećih osoba (autora, pružatelja usluga i dr.). U tom smislu osiguravamo da se autorsko djelo i intelektualno vlasništvo koriste samo u skladu s predviđenom svrhom ili uz pristanak autora takvog autorskog djela. Nadalje, u svom radu koristimo samo one alate za koje je Banka dobila odgovarajuće licence.

### **Smjernice**

Primarna briga NLB Grupe je očuvati povjerenje svojih klijenata, poslovnih partnera i društva u kojem poslujemo. Povjerenje se može očuvati samo poštivanjem obećanja i preuzetih obveza te obavljanjem svih naših poslovnih aktivnosti s integritetom, pošteno i etično kao i sukladno poslovnoj praksi.

Svaki zaposlenik dužan je prihvatiti jasnu odgovornost za ispunjavanje obećanja i poštivanje rokova, jer su svi u NLB Grupi svjesni da su dosljedni postupci i odluke ključni za očuvanje povjerenja u NLB, NLB Grupu i financijsku industriju općenito.

Svaki zaposlenik NLB Grupe dužan je oprezno postupati s imovinom i drugom imovinom članica NLB Grupe, poštivati interna pravila o naknadi troškova i korištenju sredstava rada. Dobra uputa je da imovinom NLB Grupe postupate jednako pažljivo i odgovorno (s dužnom pažnjom) kao i vlastitom imovinom.

Moramo poštivati odobreni proračun, smjernice i ograničenja korištenja imovine ili poslovnih prostora. Jake unutarnje kontrole u svim članicama NLB Grupe moraju osigurati primjereno oprezno i marljivo postupanje s imovinom NLB dd i ostalih članica NLB Grupe.



## **8 MI SMO DRUŠTVENO ODGOVORNI**

### **8.1 Poštivanje ljudskih prava**

NLB Grupa strogo poštuje i štiti nacionalno i međunarodno priznata ljudska prava i temeljne slobode u skladu s najvišim međunarodnim standardima.

U skladu s misijom NLB Grupe, posebna se pažnja posvećuje poštivanju ljudskih prava i temeljnih sloboda. Organizacija smo koja teži dugoročnom povjerenju zaposlenika, kupaca, poslovnih partnera, nadzornih tijela i tvrtke u cjelini, zbog čega poslujemo u skladu s preuzetim obvezama i obećanjima te na transparentan način.

U NLB Grupi cijenimo svoje zaposlenike i želimo biti dobar poslodavac. Za naše zaposlenike stvaramo primjereno i sigurno radno okruženje, u kojem se štiti i poštuje dostojanstvo i integritet zaposlenika na radnom mjestu. Potičemo osobni i profesionalni rast i razvoj naših zaposlenika. Nastojimo stvoriti radno okruženje koje poštuje osobne, spolne, vjerske, rasne, nacionalne, etničke, kulturne, društvene, geografske, obiteljske, fizičke, dobne i bilo koje druge individualne karakteristike ili uvjerenja zaposlenika.

Vjerujemo da se pošten odnos s klijentima mora temeljiti na zajedničkim vrijednostima i temeljnim načelima, uključujući poštivanje ljudskih prava u svim ponuđenim bankarskim proizvodima i uslugama. NLB Grupa posluje samo s klijentima u koje ima povjerenja, stoga od svojih klijenata očekuje poštivanje i zalaganje za poštivanje važećih propisa i standarda iz područja ljudskih prava te poslovanje u skladu s načelima poslovne etike i primjerenom stupanj iskrenosti u komunikaciji.

Mi u NLB Grupi težimo poštivanju ljudskih prava u cijelom opskrbnom lancu, stoga su dobavljači i njihovi podizvođači pažljivo odabrani i od njih se traži poštivanje ljudskih prava.

Posebnu brigu posvećujemo ocjeni poštivanja ljudskih prava u postavljanju kriterija unutar naše investicijske politike, te s dužnom pažnjom uzimamo u obzir izravne i neizravne učinke na poštivanje ljudskih prava u zemljama u kojima smo prisutni, zahtijevajući od svih zaposlenika da to čine .

### **8.2 Briga za društvenu okolinu**

U NLB Grupi svjesni smo uloge koja nadilazi okvire financijskog sektora u kojem poslujemo. U odnosu prema zaposlenicima, kupcima i društvu u cjelini te zainteresiranim osobama, vodimo društveno i ekološki odgovornu politiku kojom se regulira pitanje integracije NLB Grupe u društvo i okoliš. Time pokazujemo predanost i poštivanje društvenih i ekoloških vrijednosti, stavljajući u prvi plan pojedince, lokalnu zajednicu i društvo u cjelini u svim zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

Banka posebnu pozornost pridaje znanju i cjeloživotnom učenju. Ključni stupovi društveno-odgovornog poslovanja NLB Grupe su, uz brigu o zaposlenicima, i zaštita integriteta, mentorstvo, podrška profesionalnom sportu i sportu mladih, humanitarne aktivnosti i zaštita kulturne baštine.

U cilju ispunjenja obveze poštivanja vlastitih načela i korporativnih načela, NLB Grupa pokazuje svijest o svojoj široj društvenoj ulozi te se tako uključuje u krug domaćih i međunarodnih javnih i privatnih financijskih institucija i tvrtki koje su svjesne njihovu društvenu ulogu.

NLB Grupa ostaje politički neutralna i ne podržava nikakve političke organizacije ili aktivnosti donacijama ili subvencijama, čak i ako je to dopušteno lokalnim zakonodavstvom. NLB Grupa također poštuje aktivnosti zaposlenika koji kao građani žele privatno sudjelovati u javnom životu, a dužni su pažljivo čuvati ugled i vjerodostojnost NLB Grupe.

### **8.3 Promicanje održivih gospodarskih aktivnosti i financiranja**

NLB Grupa podržava i promiče prijelaz na niskouglično održivo gospodarstvo koje će koristiti resurse na učinkovitiji način i obvezuje se da će pozitivno doprinijeti financijskom sustavu koji će podržati održivi rast. Predan je pružanju podrške financijskim proizvodima i uslugama s ciljem osiguravanja ekološke i društvene dobrobiti kojoj oni također doprinose. Mi u NLB Grupi promičemo održive gospodarske aktivnosti s ciljem poboljšanja kvalitete života i osiguravanja bolje budućnosti cijele regije te podržavamo naše klijente u njihovim planovima i aktivnostima na području zaštite klime.

### **8.4 Ekološka odgovornost i svijest**

Naše opredjeljenje je unaprijediti kvalitetu života u regiji u kojoj živimo. Ekološka odgovornost znači zaštitu okoliša u kojem živimo na dva načina:

- Promjenom poslovnog modela i razvojem bankovnih proizvoda i rješenja koja pozitivno utječu na okoliš, korištenjem digitalizacije i tehnološkog razvoja koji nam omogućuje da klijentima ponudimo potpuno digitalizirane pakete te financiranjem projekata koji sukreiraju niskouglično društvo i gospodarstva.
- Promjenom našeg ponašanja. To znači da vodimo računa o izravnim i neizravnim aspektima okoliša i aspektima naših poslovnih odluka te djelujemo na način da naš utjecaj na okoliš bude što pozitivniji.

Zaposlenici NLB Grupe predani su brizi o okolišu na način da doprinose uštedi energije, papira i druge imovine. Koliko je to moguće, odgovorno i aktivno sudjelujemo u projektima koji jačaju našu zajedničku odgovornost prema okolišu.

### **8.5 Komunikacija NLB Grupe**

Komunikacija s javnošću je profesionalna i u skladu s politikama NLB Grupe. Zaposlenici NLB Grupe dužni su poštivati interna pravila o javnom nastupu i javnom izražavanju mišljenja koja bi mogla utjecati na NLB Grupu. Izvan NLB Grupe ne raspravljamo o stvarima za koje nismo ovlašteni. Zaposlenici NLB Grupe ne daju komentare o ili u vezi s NLB Grupom medijima, investitorima, financijskim ili industrijskim analitičarima, vanjskim konzultantima, u on-line chat sobama, društvenim mrežama ili na drugim javnim forumima bez posebne dozvole.

NLB Grupa sustavno i aktivno provodi aktivnosti korporativnog komuniciranja, istovremeno gradeći odnose s javnostima. U komunikaciji svoje vrijednosti uvijek stavljamo na prvo mjesto i tako jačamo ugled NLB Grupe. Pružamo primjer otvorene, pune poštovanja i susretljive komunikacije sa zaposlenicima, kupcima, vlasnicima i financijskom javnošću.

### **8.6 Suradnja s nadležnim tijelima**

NLB Grupa se zalaže za punu suradnju s regulatornim tijelima i drugim nadležnim tijelima zaduženim za nadzor i provjeru usklađenosti poslovanja NLB Grupe u zemljama u kojima posluje. Na taj način osiguravamo transparentne i točne informacije koje koriste nadzorna tijela, financijski sektor, dioničari, klijenti i šira javnost u zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

Zaposlenici koji sudjeluju u izradi financijskih i drugih propisanih izvješća moraju uvijek pružiti potpune, točne, pravovremene i razumljive podatke u izvješćima i dokumentima koje NLB Grupa dostavlja ili dostavlja regulatornim i drugim nadležnim tijelima te u drugim javnim priopćenjima.

## **Smjernice**

Moramo poštovati i težiti dugoročnom povjerenju zaposlenika, kupaca, poslovnih partnera, nadzornih i drugih nadležnih tijela, vanjskih revizora, investitora i tvrtke u cjelini. Poslovanje NLB Grupe mora biti sveobuhvatno, u skladu s vrijednostima i danim obećanjima, transparentno i pozitivno.

Ostvarenju ovih ciljeva svatko od nas može pridonijeti svakodnevnim djelovanjem i radom.

## IV. Vrijednosti NLB Grupe

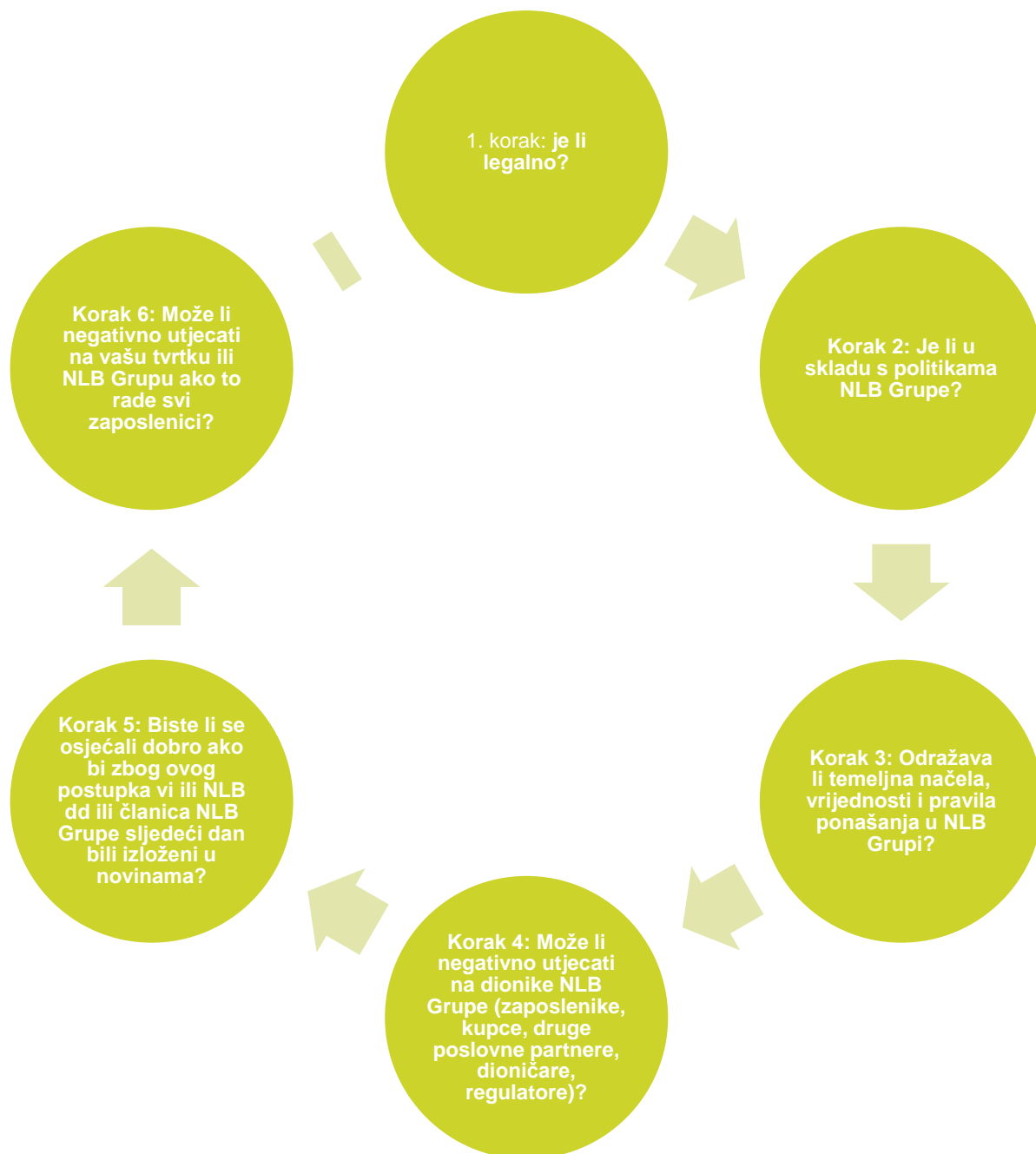
Svaki cilj počinje jasno postavljenim putem. Nakon sagledavanja procesa, naših prednosti i mogućnosti poboljšanja, a s ciljem poboljšanja organizacijske klime u NLB Grupi, tražili smo vrijednosti i ponašanja kroz koje možemo živjeti svoju misiju i ostvariti svoju viziju. Raznolika skupina zaposlenika, uz snažnu podršku menadžmenta, pronašla je 3 glavne vrijednosti i 5 ključnih ponašanja potrebnih za implementaciju svake od tri vrijednosti. Vrijednosti NLB Grupe postižu se i žive vodeći računa o temeljnim načelima, zapisanim u ovom dokumentu.

VRIJEDNOST	KLJUČNA PONAŠANJA
<b>Mi se razvijamo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Steknite i podijelite znanje</li> <li>• Ustrajno težite stalnim poboljšanjima</li> <li>• Ponudite podršku učenju i poboljšanjima</li> <li>• Suradujte kako biste postigli zajednički cilj</li> <li>• Govorite iskreno i aktivno slušajte</li> </ul>
<b>Promičemo poduzetništvo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gledajte na sve kroz prizmu digitalizacije</li> <li>• Uvijek napravite još jedan korak naprijed</li> <li>• Poboljšajte naše dogovore i obećanja</li> <li>• Pojednostavljeni inovativni oglas poboljšanja</li> <li>• Težite osnaživanju i preuzimajte odgovornost</li> </ul>
<b>Poboljšavamo živote</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi smo branitelji održivih praksi i koristimo ih</li> <li>• Pokazujemo interes i razumijevanje jedni prema drugima</li> <li>• Svatko od nas vodi do promjene</li> <li>• Vodimo računa o svom osobnom utjecaju na okoliš</li> <li>• Promičemo promjene</li> </ul>

## V. Donošenje ispravnih odluka

Naš uspjeh ovisi o našoj sposobnosti donošenja **ispravnih odluka** – onih koje su u skladu s našim temeljnim načelima i vrijednostima.

Kada se suočimo s pitanjem kako ispravno postupiti, slijedimo sljedeće korake prema donošenju ispravnih odluka i savjetujemo se s drugima, ako je potrebno, kako bismo donijeli ispravnu odluku. Kada to razmotrite, slijedite sljedeće korake:



1. korak: je li legalno?

DA → idite na korak 2.

↓	<p>NE →Radnja može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to učiniti.</p> <p>? →obratite se lokalnoj ustrojstvenoj jedinici zaduženoj za savjetovanje o Kodeksu.</p>
<p>Korak 2: Je li u skladu s politikama NLB Grupe?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA →idite na korak 3.</p> <p>NE →Radnja može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to učiniti.</p> <p>? →provjerite interne dokumente; obratite se svom nadređenom za smjernice ili se obratite lokalnoj organizacijskoj jedinici zaduženoj za savjetovanje o Kodeksu.</p>
<p>Korak 3: Odražava li temeljna načela, vrijednosti i pravila ponašanja u NLB Grupi?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA →idite na korak 4.</p> <p>NE →Radnja može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to učiniti.</p> <p>? →provjeravati interne akte u vezi s etičkim ponašanjem; obratite se svom nadređenom za smjernice ili se obratite lokalnoj organizacijskoj jedinici zaduženoj za savjetovanje o Kodeksu.</p>
<p>Korak 4: Može li negativno utjecati na zainteresirane osobe NLB Grupe (zaposlenike, kupce, druge poslovne partnere, dioničare, regulatore)?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA →Radnja može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to učiniti.</p> <p>NE →idite na korak 5.</p> <p>? →razgovarati sa svojim nadređenim; za upute se obratite lokalnoj organizacijskoj jedinici zaduženoj za savjetovanje o Kodeksu.</p>
<p>Korak 5: Biste li se osjećali loše ako bi zbog ovog postupka vi ili NLB dd ili članica NLB Grupe sljedeći dan bili izloženi u novinama?</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>DA →Radnja može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to učiniti.</p> <p>NE →idite na korak 6.</p> <p>? →razgovarati sa svojim nadređenim; za upute se obratite lokalnoj organizacijskoj jedinici zaduženoj za savjetovanje o Kodeksu.</p>
<p>Korak 6: Bi li moglo negativno utjecati na vašu tvrtku ili NLB Grupu ako bi to učinili svi zaposlenici?</p>	<p>DA →Radnja može imati ozbiljne posljedice. Nemojte to učiniti.</p> <p>NE →Čini se da se možete odlučiti za takvu akciju.</p> <p>? →razgovarati sa svojim nadređenim; za upute se obratite lokalnoj organizacijskoj jedinici zaduženoj za savjetovanje o Kodeksu.</p>

## VI. Kodeks te domaće i međunarodno zakonodavstvo i propisi

NLB Grupa slijedi strategiju razvoja i ažurira svoje kodekse koji reguliraju standarde ponašanja u NLB Grupi u skladu sa svojim usmjerenjima i prateći razvoj. Time ovaj Kodeks zamjenjuje dosadašnji Kodeks koji je regulirao etičko ponašanje i korporativnu usklađenost na razini NLB dd i NLB Grupe. Članice NLB Grupe dužne su pravodobno prilagoditi sve interne akte, pravila i procedure kako bi ih uskladili i temeljili na ovom Kodeksu.

## Samo za internu upotrebu

Članice NLB Grupe obvezne su redovito (najmanje jednom godišnje) provoditi edukaciju svih zaposlenika iz područja Kodeksa, kao što ga redovito i aktivno promoviraju, osvježavaju, obučavaju i informiraju o sadržaju Kodeksa. Kodeksa, kao i dati objašnjenja o njihovoj primjeni u specifičnim situacijama s kojima se susreću zaposlenici.

Kodeks utvrđuje standarde ponašanja i ponašanja zaposlenika NLB Grupe, kao i očekivanja od poslovnih partnera i drugih zainteresirane osobe. U slučaju sukoba između odredbi ovog Kodeksa i zahtjeva nacionalnog zakonodavstva, NLB Grupa će sukladno tome uskladiti Kodeks s lokalnim propisima i pritom se na odgovarajući način pridržavati ovdje navedenih pravila, slijedeći najstrože kriterije relevantne u konkretnom slučaju.

Kodeks ne regulira sva pitanja s kojima se susrećemo u svakodnevnom poslovanju u NLB Grupi. Neophodno je slijediti svrhu, duh i tekst ovog Kodeksa. Naš cilj mora biti činiti ono što je "ispravno", a ne samo ono što je dopušteno. Detaljnije upute za zaposlenike NLB Grupe propisane su smjernicama i drugim internim aktima pojedine članice NLB Grupe, slijedeći duh i svrhu ovog Kodeksa te zahtjeve lokalnih propisa kao i specifičnosti kulturnog i društvenog okruženja u kojim djeluje.

NLB Grupa posluje u sektorima koji su visoko regulirani zbog hitnosti osiguranja financijske stabilnosti i sprječavanja rizika sustava. NLB Grupa je svjesna da je usklađenost temelj njenog poslovanja.

Od svakog zaposlenika se očekuje poznavanje međunarodnih standarda, važećih zakona, pravila i propisa u svim područjima te profesionalnih standarda s kojima se mora upoznati u svom radu.

Nepošteno poslovanje i slični nedopustivi postupci negativno utječu na povjerenje naših klijenata i štete ugledu NLB Grupe te nas mogu izložiti regulatornim mjerama, kaznama ili drugim negativnim posljedicama. Stoga su svi zaposlenici NLB Grupe osobno obavezni i odgovorni djelovati u skladu s važećim propisima, internim pravilima i procedurama te uputama te slijediti duh, svrhu i ovdje navedena pravila.

Nositelji donošenja dokumenta: Uprava i Nadzorni odbor NLB dd

Ljubljana,

Antonio Argir  
Član Uprave

Andrej Lasič  
Član Uprave

Hedvika Usenik  
Članica Uprave

Archibald Kremser  
Član Uprave

Andreas Burkhardt  
Član Uprave

Blaž Brodnjak  
Predsjednik Uprave