Дел. Бр. _______________

КОДЕКС НА ОДНЕСУВАЊЕ ВО НЛБ ГРУПАЦИЈАТА

Верзија 3.0	Примена од 23.07.2026

Одговорност

Старател	Усогласување со прописите и интегритет
Ниво на одлучување	Надзорен одбор

Содржина

I. Вовед и цели 4
II. Опсег на примена на Кодексот и лицата што ги обврзува 5
III. Фундаментални начела и правила на посакувано однесување 6
2 ГИ ПОЧИТУВАМЕ КОЛЕГИТЕ И СЕ ГРИЖИМЕ ЗА ПРИЈАТЕЛСКА РАБОТНА СРЕДИНА 10
3 ГИ ПОЧИТУВАМЕ НАШИТЕ КЛИЕНТИ 12
4 ИЗБЕГНУВАМЕ КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ 15
5 СПРЕЧУВАМЕ НЕДОПУШТЕНИ ПРАКТИКИ 16
6 РАБОТИМЕ ЗАКОНСКИ И ГИ ПОЧИТУВАМЕ ПРОПИШАНИТЕ ПРАВИЛА 19
7 ВНИМАТЕЛНО И ЕТИЧКИ ПОСТАПУВАМЕ СО ИМОТОТ 22
8 НИЕ СМЕ ОПШТЕСТВЕНО ОДГОВОРНИ 24
V. Кодексот и локалното и меѓународното законодавство и регулатива 29

Историја на промени

Верзија	Датум	Ниво на одлучување	Опис на промени	Системски измени(Не,Да и ID)
1.0	27.07.2017	Надзор одбор	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)	Не
2.0	28.07.2023	Надзор одбор	Кодексот на однесување во НЛБ Групацијата се ажурира поради променетите вредности на Банката	Не
3.0	23.07.2026	Надзор одбор	Кодексот на однесување на НЛБ Групацијата е ревидиран за да вклучи посебно поглавје за Кодексот на добавувачи и примери на соодветно однесување побарано од насоките на ЕБА за заеднички процедури и методологии за процесот на супервизорска ревизија и проценка (SREP) и супервизорско тестирање на стрес (EBA/GL/2022/03)	Не

Акти кои престануваат да важат

Верзија	Валидност	Назив на актот/ите кој/и се укинува/ат
2.0	28.07.2023 -22.07.2026	Кодексот на однесување на НЛБ Групацијата

Дали актот се подготвува врз основа на НЛБ групациски акт/и

Да / Не	Верзија	Валидност	Назив на НЛБ групацискиот актот/ите
Да	4.0	Март,2026	Кодексот на однесување на НЛБ Групацијата/ Code of Conduct od NLB Group

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 коешто 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 ги изразува стандардите, коишто ги очекуваме во нашиот однос кон останатите наши учесници.

Кодексот е структуиран 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 Групацијата.

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 Групацијата, што е клуч за нашата репутација и долгорочното успешно работење. Сите вработени во НЛБ Групацијата мора да ги разбираат и да ги почитуваат вредностите, начелата и правилата, коишто се содржани во овој Кодекс на однесување и да ги земаат во предвид при следење на вредностите на Банката.

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

Однесувањето согласно со правилата на Кодексот на однесување на НЛБ Групацијата може да придонесе кон уште поуспешен развој на целата НЛБ Групацијата 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 Групацијата. За таа цел, во овој Кодекс изразот “вработени во НЛБ Групацијата” се толкува во поширока смисла.

Раководствата на различните нивоа во НЛБ Групацијата, 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 Групацијата;
- 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;
- 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;
- Да се одговори навремено кога ќе детектирате етички проблеми во вашата средина;

- 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

Вработените во НЛБ Групацијата континуирано се придржуваат до фундаменталните принципи наведени во овој Кодекс при водење бизнис со деловни партнери и други засегнати страни Ние очекуваме сите деловни партнери и другите учесници да ги применуваат стандардите коишто се најмалку подеднакво вредни со тие што се запишани во овој кодекс, вклучувајќи го и нивното одговорно однесување конвработените. Вработените во НЛБ Групацијата се должни да ги почитуваат сите релевантни интереси на страните што учествуваат, на транспарентен начин и согласно содоговорените обврски/договори.

III. Фундаментални начела и правила на посакувано однесување

Етика е збир на морални принципи кои ги претставуваат нормите и вредностите на етичкката личност., Таквата личност дејствува искрено, чесно и со добра намера кон другите. 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 Групацијата ги почитуваат фундаменталните начела и правила на посакувано однесување и сме свесни што се смета за недопуштено однесување. Фундаменталниите 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	• Постапуваме одговорно, согласно со овластувањата • Ги почитуваме правилата на Кодексот
Ги почитуваме нашите колеги и се грижиме за пријателска работна средина	• Искреност и почитување помеѓу колегите • Нулта толеранција за дискриминација • Пријатна и сигурна работна средина; • Грижа за заштита на доверливоста на податоците за вработените
Ги почитуваме нашите клиенти	• Почитување на интересите на клиентите • Грижа за заштита на

		доверливоста на податоците за клиентите • Професионален однос • Правично разгледување на приговоите на клиентите
1.1	**Избегнуваме конфликт на интереси**	• Исклучување од процесот на подготовка на предлози, усвојување на материјали и процедури за одлучување со поврзани лица (пример: роднини, лични познанства) • Добивање на претходно одобрение за вршење на функции и активности вон НЛБ Групацијата)
	Спречуваме недопуштени практики	• Нулта толеранција за неприфатливи практики • Одбиваме поткуп и корупција • Спречуваме и пријавуваме секакво штетно однесување • Заштита на лицето кое пријавува
	Работиме законски и ги почитуваме правилата	• Работиме законски • Спрецуваме перење на пари и финансирање на тероризам • Ги заштитуваме доверливите и строго доверливите информации • Не ги злоупотребуваме интерните информации • Имаме обврска за фер конкуренција
	Внимателно и етички се однесуваме со средствата и имотот на друштвата членки на НЛБ Групацијата	• Заштита и рационално користење на службените средства и ресурси • Заштита на интелектуалната сопственост
	Општествено сме одговорни	• Почитување на човековите права • Грижа за општествената средина • Свест за заштита на човековата околина • Комуницирање на НЛБ Групацијата • Соработка со надлежните органи

1.1ПОСТАПУВАМЕ ЕТИЧКИ ОДГОВОРНО ВО СОГЛАСНОСТ СО ОВЛАСТУВАЊАТА

Секој вработен во НЛБ Групацијата има обврска при своето работење да ги почитува највисоките стандарди на моралниот интегритет, и и бизнис етиката во рамките на својата работа.Ова не и користи само на НЛБ Групацијата него 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 на долгорочното план во НЛБ Групацијата, и основата за нејзиниот углед и континуираниот 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 НБЛ 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 строго 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. Сериозните прекршоци можат да резултираат содруги санкции и мерки (вклучувајќи и мерки од Законот за работни односи), коишто може да доведат до прекинување на секоја понатамошната соработка помеѓу вработен вои 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, процесите и односот кон клиентите се огледало на однесувањето на НЛБ Групацијата како целина, со сите последици, коишто произлегуваат од таквото однесување.

При нашата работа настојуваме нашиот успешен однос кон 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 Групацијата или која било од нејзините членки, а со тоа и на угледот на банкарската и финансиската дејност воопшто.

Затоа сме одговорни да:

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

Раководните лица во НЛБ Групацијата 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 Групацијата 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 важна основа на нашата успешност.

Во НЛБ Групацијата се залагаме за односи, коишто се темелат врз соработка, меѓусебно почитување, пристојност и заедничка помош. Секој вработен го почитува достоинството и интегритетот на своите колегите, ги мотивира, го поддржува нивниот развој и постапува во согласност со највисоките стандарди на професионализам и одговорност.

Ние во НЛБ Групацијата охрабруваме и со почит пристапуваме кон изразување на мислењата и отворена комуникација. што е темелот на нашата работа. Најпрвин слушаме потоа зборуваме. Нашиот збор е нашата поврзаност. Јасно кажуваме што можеме, или што смееме направиме и што не можеме или не смееме да направиме. Активно бараме повратни информации, ги цениме и споделуваме информациите и отворено и навремено. Даваме конструктивна критика на почитуван и искрен начин. Споделуваме знаење за доброто на НЛБ Групацијата и учиме еден од друг. Комуницираме на јасен и разбирлив начин,не се плашиме од тешки прашања и не ги префрламе задачите на другите. Секогаш работиме со сите засегнати страни со добра волја и професионализам.

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

2.2 Нулта толеранција кон дискриминацијата

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

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

Во НЛБ Групацијата сите вработени може да работат без страв од таквите практики. Ги почитуваме човековите права 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 нивните компетенциите, лојалноста, интегритетот и посветеноста.Развојот на вработените е клучот за успешно деловно работење и развој на друштвото.

Затоа обезбедуваме безбедна и пријатна работна средина, промовираме меѓусебно почитување и охрабруваме здрав начин на живот меѓу нашите вработени. Задоволството на вработените е клучно 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.

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 како што ние 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 мора да издаваат упатства и задачи да ги даваат пристојно, јасно и разбирливо. Нивната задача е и создавањето на позитивна клима поттикнувањето на колегите кон иновативно размислување и давањето на добар пример.

Се фокусираме на разбирање на 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!

Вработените во НЛБ Групацијата мора да се воздржат од сите форми на сексуално, вербално или друго вознемирување и мобинг на колегите. Таквото однесување во НЛБ Групацијата не се толерирара и истото е забрането. Вознемирување е секое 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.

Се запознаваме со интерните правила и постапки за здравје во врска со безбедноста при работа. Вие треба да ги почитувате. Се обврзуваме веднаш да пријавиме на надлежната организациска единица во Банката за нездрава животна средина или инциденти, како и за било какво физичко насилство или закана за имотот на компанијата.

Вработените на НЛБ Групацијата не смеат за своја лична употреба или на (неовластена) трета страна да му откриваат доверливи податоци, определени со законот и/или деловна тајна, којашто како таква е определена во членката на НЛБ Групацијата 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 Групацијата се должни да ги заштитуваат интересите на нашите комитенти и деловните партнери и притоа да ги почитуваат сите релевантни прописи.

Вработените во НЛБ Групацијата ги исполнуваат своите ветувања, ги постигнуваат и ги надминуваат очекувањата на нашите клиенти, деловни партнери, акционери, регулаторни тела и општеството во целина. Ние активно соработуваме во спроведувањето на стратегијата на НЛБ Групацијата и сме 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 Групацијата можат да бидат успешни само со комбинирање на нашите сетила, знаење и искуство. Свесни сме дека сме посилни и поуспешни 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, нудиме напредни, иновативни и современи продукти и услуги, коишто се соодветни за потребите и барањата на клиентите. Ние посакуваме да придонесеме за исполнување на нивните планови, да ги советуваме, ги известуваме и кај нив ја зголемуваме свеста за видот и степенот на ризиците, поврзани со нивните желби и барања. Не правиме дискриминација на клиентите.

Создаваме решенија и даваме вредност на нашите клиенти. Ние сме свесни дека секој проблем може да има неколку решенија поради што нудиме иновативни решенија Ова е како постигнуваме взаемна корист. Вложуваме во вештините на нашите вработени и квалитетот на работната средина, што придонесува за успехот на целата НЛБ Групација. 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,

NLB Banka

организација и функционирање, како и на ниво на сеопфатни решенија за клиентите, со цел да се подобри корисничкото искуство, 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 процесите, за да можат тимовите на НЛБ Групацијата да работат ефикасно. Ова ни дава повеќе време да им посветиме на нашите клиенти. Активно ја намалуваме сложеноста за да овозможиме едноставни операции, следејќи ги најсовремените технолошки решенија и модерен и динамичен живот.

Нашата цел е да обезбедиме клиентите да имаат оптимална корист од нашите продукти и услугите, и со почитување на нивните интереси, ние ги градиме партнерствата и да ја зачуваме довербата во НЛБ Групацијата

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 согласно регулаторна обврска 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 усогласеност со 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 организациски единици во Банката 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 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, колеги во НЛБ Групацијата, со коишто соработува – повеќе за тоа во Поглавјето 2. Ги почитуваме колегите и се грижиме за пријателска работна средина.

Нашата цел е да се обезбеди клиентите да имаат оптимална корист од продуктите и услугите коишто ги нудиме. Ние 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.

Ние ја почитуваме обврската за заштита на добиените доверливи податоци на клиентите и за спречување на нивната евентуална злоупотреба. Секој вработен мора да ги знае правилата за доверливост на податоците на клиентите, другите (вклучувајќи банкарски) доверливи податоци и деловните тајни 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 (кои се дефинирани со Законот за банки како и сите податоци, факти и околности за поединечни клиенти кои се на располагање на банката) за нив важи правилото 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. Ние се придржуваме кон ценовната политика и овластувањата за одлучување во секој случај при утврдувањето на условите за влегување во деловните односи. Во ниту еден случај вработените нема да доделуваат или ќе се обидат да доделат посебни придобивки на лица кои немаат право на такви цени согласно применливите интерни правила.

Поплаките на нашите клиенти и деловни партнери веднаш се доставуваат до нашиот непсредно претпоставен и истите ги решаваме стручно, етички, објективно, брзо и ефикасно. Притоа ги следиме внатрешните правила и постапки 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 СУДИР НА ИНТЕРЕСИ

НЛБ Групацијата ја разбираат и ја преземаат одговорноста за донесување на правилни одлуки, коишто се раководени пред сѐ од нашите деловни интереси. Притоа сме должни да ги препознаваме, да ги следиме и да ги отстрануваме потенцијалните конфликти на интереси.

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

Ние во НЛБ Групацијата соодветно ги идентификуваме, документираме и управуваме со потенцијалните конфликти на интереси кои произлегуваат од кредити или други трансакции со членови на Управниот Одбор и нивните поврзани страни. Таквите трансакции се предмет на специфични постапки за одобрување, надзор и објавување во согласност со интерните правила и законодавството.

Ние 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 Групацијата има обврска активно да открива, спречува и отстранува конфликти на интереси. Во рамките на извршувањето на работните задачи тој треба при донесувањето на своите одлуки постојано да ги следи интересите на НЛБ Групацијата, а не други приватни интереси.

Насоки

Како вработени во НЛБ Групацијата мора цело време да се грижиме нашето дејствување надвор од нашето друштво членка на НЛБ Групацијата да не задира во интересите на НЛБ Групацијата 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 Групацијата (нејзините членки) и клиентите, другите клиенти, односно деловните партнери, помеѓу клиентите на НЛБ Групацијата (нејзините членки) и/или трети лица и помеѓу различните деловни дејности во рамките на НЛБ Групацијата.

На лично ниво конфликтот на интереси може да настане кога нашите лични интереси би можеле да надвладеат врз интересите на клиентите, добавувачите, другите деловни партнери или НЛБ Групацијата Тоа се случува кога нашите приватни 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 Групацијата.

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

За конфликт на интереси се смета ако вработениот во НЛБ Групацијата 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, која што се преплетува со услугите коишто ги нуди НЛБ Групацијата и развој на нови продукти (исто така и пронајдоци)

5 СПРЕЧУВАМЕ НЕДОПУШТЕНИ ПРАКТИКИ

5.1 Нула толеранција за дискриминација

НЛБ Групацијата има поставено стандард за нулта толеранција кон незаконско и неетичко однесување и непочитување на вредностите. Овој стандард го истакнува како еден од основните принципи што го следи при водењето на деловните активности.

5.2 Одбивање поткуп и корупција

Во НЛБ Групацијата 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 Групацијата 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.

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

5.3 Спречуваме и пријавуваме било какви штетни однесувања

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

Ние во НЛБ Групацијата 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 Групацијата 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.

Доколку забележиме било какво штетно однесување, вработените на Групацијата НЛБ се обврзани веднаш да ги пријават нашите загрижености и набљудувања. За таа цел, НЛБ Групацијата обезбедува независни внатрешни постапки и процеси за пријавување неправилности.

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

Наша должност е да пријавиме прекршување без непотребно одлагање преку еден од достапните канали за комуникација на надлежното лице за пријавување во организациската единица одговорна за усогласеност. Вработените можат исто така да поднесат информации анонимно и директно до Управниот Одбор или Надзорниот Одбор на Банката. Ако не сме уверени дека потенцијалното дејствие има природа на прекршување, незаконско или неетичко дејствие, можеме да се консултираме со својот претпоставен или директно со организациската единица одговорна за усогласеност.

5.4 Заштита на пријавувачот

Ние во НЛБ Групацијата не толерираме одмазда кон пријавувачи кои пријавуваат непосакувани однесувања и имаат разумно уверување дека информацијата е точна – дури и ако подоцна се покаже дека пријавеното однесување не било нечесно или незаконско.

При справување и истражување на поединечни пријави, податоците во пријавата се строго заштитени, што обезбедува заштита на пријавувачот за време на целиот процес на откривање и потенцијално санкционирање на прекршувања. Гарантираме заштита на идентитетот на лицето кое пријавува прекршување, како и на оние на кои се однесуваат таквите пријави за непосакувано однесување.

Насоки

Кога некој ни нуди некаква корист за да влијае на нашето постапување, односно однесување, ви нуди поткуп. Кога некој сака да ја искористи својата позиција за да добие корист за себе, се однесува корултивно. 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 корултивност.

Ризикот од корупција може да се појави во била која дејност којашто се врши во НЛБ Групацијата, во каков било контакт со трети страни. 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 поштои апсолутна забрана за нивно примање и давање, безусловно се одбиваат. Во НЛБ Групацијата сме свесни дека определени подароци со помала вредност може да бидат дел 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 пријавите 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 Групацијата.

За пријавување на неправилности ги употребуваме воспоставените канали за пријавување на прекршувањата, коишто ќе ја гарантираат нашата анонимност или пак обратете се до организациската единица надлежна за усогласеност на работењето.

6 РАБОТИМЕ ЗАКОНСКИ И ГИ ПОЧИТУВАМЕ ПРОПИШАНИТЕ ПРАВИЛА

6.1 Работиме законски

Како вработени на НЛБ Групацијата сме обврзани строго 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. Вработените во НЛБ Групацијата 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 Групацијата 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 кој ние имаме нулта толеранција.

Во случај на злоупотреби заради операции на перење пари или финансирање на тероризам, покрај губењето на угледот, поединечните членки на целата НЛБ Групација може да бидат изложени и на други финансиски и регулаторни санкции. Вработените во НЛБ Групацијата поради тоа се должни да:

Во случај на прекршоци на законските одредби и правила поврзани со перење пари или финансирање тероризам, НЛБ Групацијата може да претрпи штета на својата репутација и може исто така да биде изложена на финансиски и регулаторни санкции. Затоа, вработените во НЛБ Групацијата се обврзани да:

- се запознаваат со внатрешните политики, правила и постапки за откривање на сомневања за перење пари и финансирање на тероризам.

Користење постапки и мерки за почитување на санкции и ембарга, коишто спречуваат 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.
За успешно спречување и откривање на сомнителни трансакции одговорност на секој вработен, којшто во рамките на својата работа се среќава со такви трансакции, да постапува согласно со интерните документи на друштвата членки на НЛБ Групацијата и за нив ги известува своите претпоставени и надлежните внатрешни организациски единици.

6.3 Ги чуваме доверливите и строго доверливите информации и податоци

Ние во НЛБ Групацијата гарантираме највисоки стандарди при управувањето со доверливите податоци и други информации поврзани со поединечните членки на НЛБ Групацијата, целокупната НЛБ Групација, вработените, клиентите и деловните партнери. Само на тој начин можеме да им обезбедиме дискреција на деловните односи со изградена долгорочна доверба.

Вработените во НЛБ Групацијата 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.

Сите вработенисе обврзани да постапуваат согласно со интерните правила и постапки за заштита на сите информации и податоци со коишто сме запознаени при извршувањето на нашата работа. Таа должност важи за сите канали на комуникација, социјални мрежи, сите видови медиуми и средства за комуницирање.

Користење на податоци:

Ние можеме да ги користиме податоците само интерно, за деловните цели на работодавачот. Обелоденување/откривање на надворешни/екстерни страни е дозволено само ако е дозволено со законските регулативи и/или интерни правила на Банката.

Како вработени во НЛБ Групацијата не смееме за наша лична употреба да користиме или на неовластена трета страна да му издадеме доверливи податоци, строго доверлива информација или деловна тајна.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 е обврзана да ја штитидоверливоста на внатрешните информации на НЛБ д.д. или други издавачи, коишто ги користиме само за целите заради коишто ни биле обелоденети.

Што е внатрешна информација?

Определени доверливи информации се сметаат за интерни информации во смисла на прописи од областа на спречување на злоупотреби на пазарите на финансиски инструменти. Вработените 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.

НЛБ Групацијата има усвоено интерни документи со кои се регулираат 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, во НЛБ Групацијата.

6.5 Обврзани сме кон фер конкуренција

Во НЛБ Групацијата сме обврзани кон чесно работење на пазарите, на коишто сме присутни., Тоа вклучува избегнување на нечесни продажни и деловни практики, ограничувачки договори, како и злоупотреба на потенцијална доминантна положба. Ние сме свесни за ризиците, поврзани со ограничувањата на конкуренцијата, затоа постапуваме во согласност со применливите закони и интерните правила кои ги дефинираат 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. Перењето пари и финансирањето тероризам претставува потешко кривично дело коешто се гони по службена должност. Затоа должност на вработените особено особено на оние кои се во бизнис комуникација со клиенти, е да се придржуваат до правилата и процедурите за превенција на перење пари и финансирање тероризам на дневна основа и да ги идентификуваат загриженостите во врска со потенцијална (вклучително и идна) неусогласеност навреме, бидејќи ова е единствениот начин за спречување 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 ја известуваме 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

За да се обезбедиа долгорочна успешност, во НЛБ Групацијата ние мора рационално да постапуваме со средствата на секоја од членките на НЛБ Групацијата, вклучувајќи ги предметените средства, технолошката опрема, интелектуалната сопственост, финансиските средства, брендовите во и односите со клиентите и деловните партнери и добриот углед..

Вработените треба да го користат канцеларискиот материјал и другите ресурси, коишто ги користат при работата разумно да ги заштитуваат средствата на сите членки на НЛБ Групацијата и да ги усогласат со правилата во врска со повратот на трошоците за службени патувања и други работи, трошоци вклучувајќи го соодветното известување и документирање. Неетичкото однесување со средствата на НЛБ Групацијата 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. Ние сме должни да спречиме било какво несоодветно користење на средствата и ресурсите на членка на НЛБ Групацијата за лична корист на други лица, без разлика дали средствата и/или ресурсите се користени доброволно или заради негрижа.

7.2 Заштита на интелектуалната сопственост

Заштитата на интелектуалната сопственост е суштински елемент за успешен интерен пазар, ги забрзува иновациите и креативноста, како и развојот на вработувања и подобрување на конкуренцијата.

Ваботените на НЛБ Групацијата 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 Групацијата која ги поседува правата.

Вработените во НЛБ Групацијата 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). Така, ние се грижиме дека авторското дело и интелектуалната сопственост се користи само во согласност со намената или со согласност на сопственикот . Понатаму, во нашата работа ги користиме само оние алатки за кои Банката има обезбедено соодветни лиценци.

Насоки

Најважната грижа на НЛБ Групацијата е зашувувањето 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 добрата деловната пракса во сите наши деловни активности.

Вработените имаат должност да преземат јасна одговорност за тоа да ги одржуваат своите ветувања и определените временски рокови, бидејќи сите во НЛБ Групацијата знаеме дека зачувувањето на доследноста во нажето дејствување и одлуки е клучно за зачувување на довербата во НЛБ, НЛБ Групацијата, и во финансиската индустрија воопшто.

Вработените во НЛБ Групацијата се должни внимателно да постапуваат со средствата и другиот имот на друштвата членки на НЛБ Групацијата, да ги почитува интерните правила во врска со повратот на трошоците, користењето на средствата за работа. Добра водилка притоа е со имотот на НЛБ Групацијата да постапуваме подеднакво внимателно и о (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 Групацијата обезбедуваат соодветно, внимателно и одговорно однесување со имотот на НЛБ д.д. и другите членки на НЛБ Групацијата.

8 НИЕ СМЕ ОПШТЕСТВЕНО ОДГОВОРНИ

8.1 Почитување на човековите права

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

Посебно внимание посветуваме на почитување на човековите права и основни слободи во сите деловни активности. Стремиме 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 Групацијата 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. Го промовираме личниот и професионалниот раст и Создаваме работна средина во која се почитуваат различностите (личните, сексуалните, религиозните, расните, националните, етничките, културните, социјалните, географските, семејните, физичките, возраста и било кои други индивидуални карактеристики или верувања на вработените).

Праведните односи со клиентите се основани на заеднички вредности почитување на човековите права во сите банкарски продукти и услуги што се нудат.

НЛБ Групацијата соработува само со клиенти на кои може да им верува, кои се придржуваат и кои се стремат кон усогласеност со применливите регулативи и стандарди во областа на човековите права и ги водат своите бизниси во согласност со принципите на бизнис етиката.

Ние во НЛБ Групацијата 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 внимателно ги земаме предвид индиректните и директните ефекти врз почитувањето на човековите права во државите, каде што сме присутни., Сите вработени мора строго да ги почитуваат овие принципи.

8.2 Грижа за општествената средина

Во НЛБ Групацијата сме свесни и за нашата улога којашто ги надминува рамките на финансискиот сектор,. 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 ја изразува посветеноста и почитта на НЛБ Групацијата во општеството и околината. Со тоа изразуваме преданост и почит кон општествените и социјалните вредностите фокусот е кон поединецот, локалните заедници и општеството пошироко во сите држави во коишто дејствува НЛБ Групацијата.
Банката посветува посебно внимание на знаењето и доживотното учење. Клучните столбови на општествено-одговорното работење на НЛБ Групацијата се, покрај грижата за своите вработени и заштитата на интегритетот, менторството, поддршката на професионалниот и младинскиот спорт, хуманитарните активности и заштитата на културното наследство.

НЛБ Групацијата со тоа 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.

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. Ние ги почитуваме правата 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 оддржлива 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 кои допридонесуваат за еколошка и социјална благосостојба Промовираме одржливи економски активности со цел да го подобриме квалитетот на животот и да создадеме подобра иднина за целиот регион и активно 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 овозмозува 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 аспктите 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 јавностите 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 Групацијата плански и активно ги спроведуваме активностите на корпоративното комуницирање и истовремено градиме односи со јавноста. Секогаш кога комуницираме, во фокусот ги имаме нашите вредности и на тој начин го засилуваме угледот на НЛБ Групацијата, Ние сме пример за отворена, пристојна и респонзивна комуникација кон вработените, клиентите, сопствениците и финансиската јавност.

8.6 Соработка со надлежните органи

Во НЛБ Групацијата имаме обврска за целосна соработка со регулаторите и другите надлежни органи, коишто се одговорни за надзор и проверка на усогласеноста на работењето на НЛБ Групацијата 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 Групацијата работи.

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

Насоки

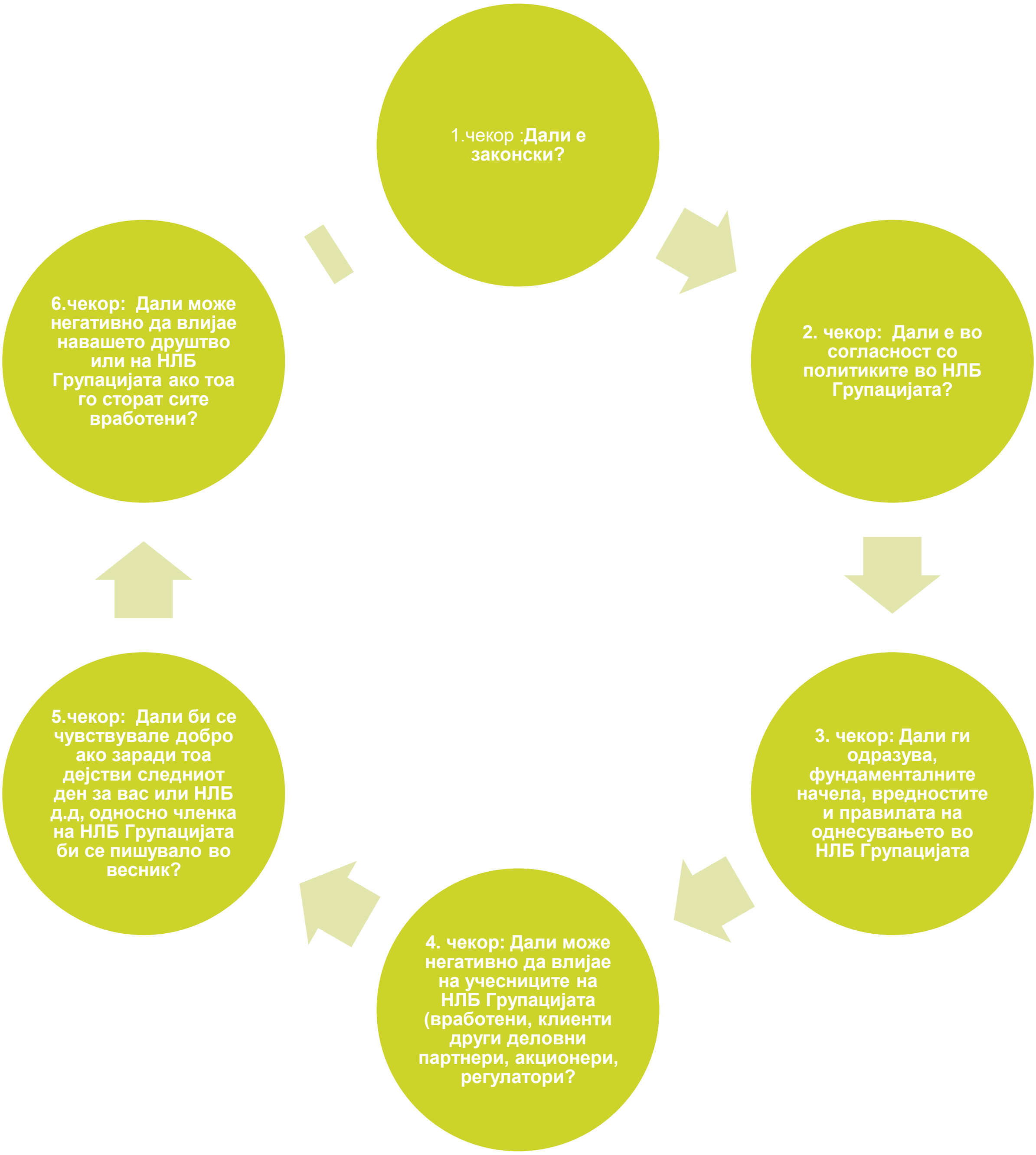
Мора да ја почитуваме и да се стремиме кон долготрајна доверба на вработените, клиентите, деловните партнери, надзорните и другите надлежни органи, надворешните ревизори, инвеститорите и друштвото како целина. Работењето на НЛБ Групацијата мора да биде целосно, согласно со вредностите и дадените ветувања,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

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 Групацијата, 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 Групацијата се постигнуваат и одржуваат со земање во предвид на фундаменталните начела, предвидени со овој документ.

ВРЕДНОСТ	КЛУЧНИ ОДНЕСУВАЊА
Ние развиваме	- Стекнуваме и споделуваме знаење - Упорно се стремиме кон конзистентни подобрувања - Нудиме поддршка за учење и подобрувања - Соработуваме за да постигнеме заедничка цел - Зборуваме искрено и слушаме активно
Ние промовираме претприемништво	- Се гледаме низ призмата на дигитализацијата - Секогаш одиме еден чекор напред - Ги подобруваме нашите договори и ветувања - Предлагаме иновативни и поедноставени подобрувања - Се стремиме кон зајакнување и претпоставки - Одговорност
Ние подобруваме животи	- Ние сме бранители на одржливи практики и истите ги користиме - Покажуваме интерес и разбирање еден кон друг - Секој од нас води кон промени - Се грижиме за нашето лично влијание кон животната средина - Ние промовираме промени


1.чекор :Дали е законски?
2. чекор: Дали е во согласност со политиките во НЛБ Групацијата?
3. чекор: Дали ги одразува, фундаменталните начела, вредностите и правилата на однесувањето во НЛБ Групацијата
4. чекор: Дали може негативно да влијае на учесниците на НЛБ Групацијата (вработени, клиенти други деловни партнери, акционери, регулатори?
5.чекор: Дали би се чувствувале добро ако заради тоа дејстви следниот ден за вас или НЛБ д.д, односно членка на НЛБ Групацијата би се пишувало во весник?
6.чекор: Дали може негативно да влијае навашето друштво или на НЛБ Групацијата ако тоа го сторат сите вработени?

V. Кодексот и локалното и меѓународното законодавство и регулатива

НЛБ Групацијата ја следи својата стратегија за развој и во чекор со времето и со своите насоки ги ажурира и кодексите коишто ги уредуваат стандардите на однесувањето во НЛБ Групацијата 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 Групацијата го уредуваа етичкото однесување и корпоративната усогласеност. Друштвата членки на НЛБ Групацијата 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 Групацијата се обврзани редовно (најмалку еднаш годишно) да спроведуваат обука на сите вработени од областа на Кодексот,тие се исто така должни редовно и активно да го промовираат, ја подигаат свеста, да обучуваат и инфрмираат 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 Групацијата, како и очекувањата од нејзините деловни партнери и другите учесници. Во случај на спротивност помеѓу неговите одредби и барањата на националното законодавство, НЛБ Групацијата ќе се усогласи со релевантните законски прописи, при што на соодветен начин ќе постапува согласно со правилата, запишани во овој кодекс, со следење на најстрогите етички критериуми, коишто би биле релевантни во конкретен случај.

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

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

Од секој вработен се очекува да биде запознаен со меѓународните стандарди, со важечките закони, правила и прописи и со професионалните стандарди во сите области коишто мора да ги познава при својата работа.

Нечесните деловни практики и сличните недозволени однесувања негативно влијаат на довербата на нашите клиенти и го загрозуваат угледот на НЛБ Групацијата и може да нѐ изложат на мерки на регулаторот, парични казни или други негативни последици. Затоа во НЛБ Групацијата секој вработен е лично должен и одговорен да постапува согласно со важечките прописи, интерните правила и постапки, како и упатствата и да го следи духот, целта и правилата, запишани во овој кодекс.

VI. Принципи на однесување во односите со добавувачи

Добавувачите на НЛБ се клучните партнери во обезбедувањето квалитетни услуги и производи. Овој Кодекс ги поставува основните принципи, вредности и правила на посакуваното однесување во бизнисот, кои мора да бидат разбрани и почитувани и од страна на добавувачите на НЛБ Групацијата за да се обезбедат етички, одговорни и усогласени деловни односи. Добавувачите мора да се осигураат дека овие правила се почитуваат од нивните претставници, вработени, подизведувачи и нивните добавувачи со кои соработуваат при обезбедувањето стоки и услуги за НЛБ Групацијата. Очекуваме секој да постапува во согласност со стандарди кои се најмалку еднакви на оние наведени во овој Кодекс.

Од добавувачите се очекува исто така да ги почитуваат и делуваат во согласност со:

- Водечките принципи на Обединетите нации (ОН) за бизнис и човекови права,
- Декларацијата на Меѓународната организација на трудот (МОТ) за основните принципи и работнички права,
- Насоките на Организацијата за економска соработка и развој (OECD) за мултинационални компании, кои ги вклучуваат работниците во вредносниот синџир

Очекувани принципи и правила на однесување за добавувачите на НЛБ Групацијата
Етичко и професионално однесување:

- Тие го водат своето работење професионално и според највисоките етички стандарди, што вклучува чесност, интегритет и преземање одговорност за своите постапки.
- Тие постапуваат во согласност со регулативата и правилата на професијата, етичките принципи и добрите деловни практики.
- Активно спречуваат и елиминираат ризици од неправилно и неетичко однесување. Го почитуваат авторското право и интелектуалната сопственост на трети лица (автори, изведувачи и сл.) и ги користат согласно нивната намена или со согласност на сопственикот, и користат само соодветно лиценцирани алатки во својата работа.
- Пожелно е добавувачите да имаат свој Кодекс на етика.

Добавувачите ги почитуваат човековите права така што:

- Ги почитуваат човековите права и основните слободи на сите поединци, обезбедуваат еднакви можности за сите вработени на фер и транспарентен начин, без разлика на пол, возраст, раса, боја на кожа, националност, етничка припадност, сексуална ориентација, религија или други лични особини, и промовираат позитивна и безбедна работна средина.
- Забрануваат било кој облик на дискриминација, вознемирување или експлоатација; принуден или насилен труд; современо ропство; трговија со луѓе; нееднакво или неправедно третирање на вработените; и било кој облик на насилство, вознемирување, малтретирање или жртвување на поединци на работното место.
- Не вработуваат лица под 15 години (или 14, ако законот на земјата каде што се извршува работата тоа го бара) и целосно се придржуваат до применливите национални закони и работат во согласност со стандардите на Декларацијата на МОТ.
- Тие се трудат да плаќаат минимална плата која овозможува пристоен стандард на живеење и осигурува прифатливи услови за живеење кога обезбедуваат сместување за вработените (во согласност со меѓународните стандарди).
- Тие ги почитуваат правата на малцинствата и на домородните заедници, вклучувајќи ги правата на земја, шуми и водни ресурси.
- Тие осигуруваат дека вработените имаат најмалку минимални стандарди на работни услови.

За целите на заштита на животната средина, добавувачите треба да:

- Се придржуваат до еколошките прописи и постојано да се трудат да ги намалуваат негативните влијанија врз животната средина.
- Да промовираат одржливи практики и да користат еколошки прифатливи материјали колку што можат.
- Да ги почитуваат применливите закони и меѓународните стандарди во областа на заштита на животната средина.
- Да имаат процедури за безбедно и одржливо управување со отпадот, емисијата на воздух, потрошувачката на енергија и вода и нивно намалување.

Заштита на доверливи информации и податоци

Добавувачите мора да постапуваат со доверливи информации и податоци во согласност со применливите регулативи и највисоките меѓународни стандарди за внимателно ракување со информации и податоци. Тие мора да ги заштитат доверливите информации и податоци на НЛБ Групацијата и да ги користат исклучиво за целта за која се стекнати. Исто така, мора да ги заштитат доверливите податоци и информации, вклучувајќи лични податоци, и да преземат сите потребни мерки за да се спречи нивна злоупотреба, кражба, измама или неовластен пристап или откривање.
Откривање на доверливи информации и податоци на трети страни без изречена писмена согласност од НЛБ е забрането.

Избегнување на конфликт на интереси

Добавувачите мора да ги идентификуваат, откријат и избегнуваат ситуациите кои можат да предизвикаат конфликт на интереси.
Во случај на потенцијален или реален конфликт на интереси, добавувачите треба веднаш да ја известат НЛБ.

Превенција на корупција и поткуп

Сите деловни активности мора да се одвиваат фер и транспарентно.
Добавувачите мора да се придржуваат кон применливото законодавство за борба против корупцијата, да одбиваат било каква форма на поткуп, изнуда и други форми на корупција кои имаат цел да влијаат на деловните одлуки на другата страна.
Се очекува добавувачите да имаат соодветни мерки за спречување на такви практики.

Здравје и безбедност на работа

Добавувачите обезбедуваат работни места и околина која е безбедна, пријателска и здрава. Тие поттикнуваат меѓусебно почитување и здрав начин на живот помеѓу вработените и обезбедуваат услуги кои ги исполнуваат барањата на применливите стандарди за квалитет, здравје и безбедност.

Тие проактивно ги управуваат ризиците за здравје и безбедност на работа за да обезбедат околина без инциденти, која спречува повреди и болести на работа.

Барањата за здравје и безбедност на работа, како што се дефинирани во овој дел од Кодексот, се составен дел од договорните обврски на добавувачите. Несоодветното исполнување на овие барања се смета за прекршок на договорот и може да доведе до прекин на деловната соработка.

Сите применливи национални и меѓународни даночни прописи мора да се почитуваат.

Доставувачите, според нивните најдобри можности, треба да:

- идентификуваат, откријат и превземат мерки за секое сомневање за перење пари или финансирање тероризам,

- развијат процедури и мерки за да се почитуваат санкциите и ембаргата кои спречуваат лица или организации да водат бизнис со одредени држави, групи на лица, компании, организации и поединци, вклучувајќи и оние поврзани со терористички активности, шверц на дрога, развој на нуклеарно оружје и слично. (https://www.transparency.org/en/our-priorities/extractive-industries; https://www.transparency.org/en/cpi/2021/index/nzl).

Донесување на вистинските одлуки

За да се донесат вистински одлуки, добавувачите треба да ги следат овие чекори:

1. Дали е легално?
2. Дали е во согласност со политиките на НЛБ Банка?
3. Дали го одразува основните принципи, вредности и правила на однесување во НЛБ Банка?
4. Дали може негативно да ги влијае засегнатите страни на НЛБ Банка?
5. Дали би се чувствувале добро ако оваа акција беше јавно објавена?
6. Дали би можела негативно да влијае на вашата компанија или на НЛБ Банка ако сите го правеа тоа?

Соработка и комуникација

Добавувачите мора да одржуваат отворена и чесна комуникација со НЛБ Банка и да соработуваат во сите потребни инспекции и ревизии. Доколку имаат прашања или загриженост во врска со овој Кодекс, можат да се обратат на назначената контакт личност во НЛБ Банка.
Добавувачите на НЛБ Банка се должни да им обезбедат на НЛБ Банка сите побарани информации за факторите на животна средина, социјалните и управувачките прашања, или да објаснат зошто одредени информации не можат да се обезбедат.

Следење на усогласеност и надзор

НЛБ го задржува правото редовно да ја следи и проверува усогласеноста на добавувачите со овој Кодекс. Ова може да вклучува:

- самооценки од добавувачите,
- внатрешни или надворешни ревизии,
- посети на локациите на добавувачите,
- барања за дополнителна документација или објаснувања.

Во случај на утврдена неусогласеност, НЛБ Банка ќе побара од добавувачот да подготви и спроведе план за корективни мерки во разумен рок.

Ако добавувачот не ги исправи неусогласеностите или во случај на сериозни прекршоци, НЛБ го задржува правото да ја прекине соработката и да преземе други правни мерки.

Добавувачите се обврзуваат активно да соработуваат во сите процедури за надзор и да обезбедат точни, целосни и навремени информации. Доставувачите се обврзани веднаш да пријават какви било прекршоци на овој Кодекс.

Пријавување на штетно однесување

Доставувачите и нивните вработени се должни да ја известат НЛБ Групацијата за било какви потенцијални прекршувања на овој Кодекс или друго неетичко однесување; НЛБ Групацијата ќе ги третира сите пријави со највисоко ниво на доверливост и без одмазда кон пријавувачите.

Во случај на сомнително штетно однесување во рамките на НЛБ Групацијата, достапни се следните (вклучувајќи анонимни) канали за пријавување:

- Електронска пошта: izmami@nlb.mk
- Телефонска линија: 02/5100-325
- Поштенско сандаче: Овластено лице за прием на пријави за штетно однесување, н/р ДОВЕРЛИВО, ул.,,Водњанска” бр.1, 1000 Скопје, Центар, Република Северна Македонија.

Надлежен орган за одобрување на актот: Надзорен одбор на НЛБ Банка АД Скопје

Во Скопје, 23.07.2026

Хедвика Усеник

Претседател
на Надзорен одбор