

НЛБ Фондови АД Скопје

КОДЕКС НА ОДНЕСУВАЊЕ НА НЛБ ФОНДОВИ АД СКОПЈЕ И НЛБ ГРУПАЦИЈА

Содржина

I.	Вовед и цели	3
II.	Опсег на примена на Кодексот и лица обврзани со него	4
III.	Основни принципи и правила за посакувано однесување	4
	1 ПОСТАПУВАЈ ЕТИЧКИ - ОДГОВОРНО	6
	2 ПОЧИТУВАЊЕ НА КОЛЕГИТЕ И ОДРЖУВАЊЕ ПРИЈАТНА РАБОТНА СРЕДИНА	7
	2.1 Искреност и почит меѓу колегите	7
	3 ПОЧИТУВАЊЕ НА НАШИТЕ КЛИЕНТИ	9
	4 ИЗБЕГНУВАЊЕ НА СУДИР НА ИНТЕРЕСИ	11
	5 СПРЕЧУВАЊЕ НА НЕПРИФАТЛИВИ ПРАКТИКИ	12
	6 НАШЕТО РАБОТЕЊЕ Е ЗАКОНСКО И СЕ ПРИДРЖУВАМЕ КОН ПРАВИЛАТА	14
	7 ВНИМАТЕЛНО И ЕТИЧКО ПОСТАПУВАЊЕ СО СРЕДСТВАТА И ИМОТОТ	17
	8 НИЕ СМЕ ОПШТЕСТВЕНО ОДГОВОРНИ	18
IV.	Вредности на НЛБ Групацијата	20
V.	Кодексот и локалното и меѓународното законодавство и регулативи	21
VI.	Принципи на однесување во односите со добавувачите	21

I. Вовед и цели

Мисија на НЛБ Групацијата

Вработените во НЛБ Групацијата се посветени на културата на одговорност кон клиентот, остварување на планираните деловни резултати и грижа за животната средина и здрав начин на животен стил. Дејствуваме во согласност со законодавството и правилата на професијата, етичките принципи и добрата деловна практика, како и вредностите на НЛБ Групацијата.

Довербата што ја уживаме меѓу клиентите, колегите вработени, акционерите и општеството во целина ни дава голема одговорност. Оваа доверба ја оправдуваме со работа со засегнатите страни за позитивна промена, взаемни придобивки и раст.

Со вклучување на нашите вредности во сè што правиме, придонесуваме за позитивниот развој на нашата околина.

Значење на кодексот

Кодексот на однесување на НЛБ Групацијата е сет на основни принципи, вредности и правила кои мора да бидат разбрани и почитувани од секој вработен во НЛБ Групацијата. Ова е единствениот начин ние во НЛБ Групацијата да постапуваме во согласност со етичките стандарди.

Кодексот ги утврдува основните принципи на однесување врз кои се базираат операциите и дејствијата на НЛБ Групацијата. На овој начин, Кодексот нè води во нашето секојдневно однесување и помага да разбереме што се очекува од секој вработен и од другите засегнати страни во НЛБ Групацијата. На овој начин, тој исто така дефинира што е клучно за исполнување на долгорочната стратегија за развој на НЛБ Групацијата и нејзиното одговорно однесување, при што мора да ја одржуваме довербата на нашите клиенти, вработени, акционери и социјалната средина во која НЛБ Групацијата работи.

Затоа, Кодексот јасно ги дефинира очекувањата од секој вработен во НЛБ Групацијата и исто така поставува стандарди очекувани во нашиот однос со другите засегнати страни, како и инструкции и насоки во нашата секојдневна работа и операциите на НЛБ Групацијата.

НЛБ Групацијата е присутна во широк спектар на различни национални и културни средини во кои работат вработените во компаниите членки на НЛБ Групацијата. Во духот на културните разлики во земјите каде што работи НЛБ Групацијата, се стремиме кон соработка и размена на различни гледишта и искуства. Во духот на културните и другите разлики во земјите каде што работи НЛБ Групацијата, ние исто така ги толкуваме принципите на посакуваното однесување опишани во овој Кодекс.

Кодексот на однесување на НЛБ Групацијата:

- ги претставува вредностите и основните принципи на однесување,
- ги поставува правилата што секој вработен во НЛБ Групацијата мора да ги разбере и почитува,
- ги дефинира очекувањата од секој вработен во НЛБ Групацијата, и
- ги одразува стандардите што ги очекуваме во нашиот однос со останатите засегнати страни.

Кодексот е структуриран така што ќе ни помогне практично во секојдневната работа. Постојат посебни поглавја наменети за сите менаџери на сите организациски нивоа со посебна одговорност за пренос на Кодексот во практична употреба во НЛБ Групацијата.

II. Опсег на примена на Кодексот и лица обврзани со него

Вработени

Гаранција за консолидирање на довербата во НЛБ Групацијата и клучот за нејзината репутација и долгорочни успешни резултати се операциите во согласност со Кодексот. Сите вработени во НЛБ Групацијата мора да ги разбираат и да ги почитуваат вредностите, принципите и правилата содржани во овој Кодекс на однесување, земајќи ги предвид при следење на вредностите на НЛБ Фондови АД Скопје (понатаму: Друштвото) во НЛБ Групацијата.

Како вработени во НЛБ Групацијата, ние сме одговорни за угледот на секоја членка на НЛБ Групацијата и мораме да бидеме запознаени со овој Кодекс и да го почитуваме во нашето секојдневно однесување. Кодексот е дизајниран да биде од практична помош во нашата секојдневна работа.

Однесувањето во согласност со правилата на Кодексот на однесување на НЛБ Групацијата може да придонесе за поуспешен развој на целата НЛБ Групација и на сите нас, вработените. Секој вработен е должен да се придржува до Кодексот и да ги охрабрува своите колеги и деловни партнери да го сторат истото.

Раководство

Овој кодекс целосно се применува на членовите на телата на НЛБ Групацијата. Затоа, терминот "вработен во НЛБ Групацијата" се толкува во поширока смисла.

Менаџерите на различни нивоа во НЛБ Групацијата, вклучувајќи ги и членовите на управувачките тела (членови на управниот одбор, надзорни одбори, извршни директори, членови на одборот), имаат специфични одговорности:

- Дискутирајте го овој Кодекс со членовите на вашите тимови и осигурајте се дека сите го разбирале, со што се промовира етичката култура во НЛБ Групацијата;
- Осигурајте се дека основните принципи и правила на однесување се спроведени и усогласени;
- Осигурајте се дека вредностите на Друштвото се постигнуваат во светло на поставени принципи и правила на однесување;
- Поттикнувајте отворени, фер и искрени односи меѓу вработените, без страв и одмаздољубивост;
- Поттикнувајте отворени дискусии за сите прашања обработени со овој Кодекс;
- Вашето однесување треба да биде пример кој ги олицетворува вредностите и ги исполнува основните принципи на НЛБ Групацијата;
- Одговарајте навреме кога откривате етички проблеми во вашата околина;
- Не барајте никакво однесување од вашите вработени кое би било спротивно на законодавството или другите правила или овој Кодекс.

Односи со деловни партнери

Вработените во НЛБ Групацијата доследно се придржуваат до основните принципи утврдени во овој Кодекс при соработка со деловни партнери и други засегнати страни. Очекуваме сите деловни партнери и други засегнати страни да ги применуваат стандардите барем еднакви на оние наведени во овој Кодекс, вклучувајќи го и нивниот одговорен однос кон вработените.

Вработените во НЛБ Групацијата се посветени на транспарентно почитување на сите релевантни интереси на вклучените страни и постапуваат во согласност со договорените обврски.

III. Основни принципи и правила за посакувано однесување

Етиката е сет на морални принципи кои ги претставуваат нормите и вредностите на етички поединец. Таква личност постапува искрено, чесно и со добра намера кон другите. Основните етички прашања се: што е добро, што треба да направам, каков човек треба да бидам и како да не се однесувам.

Вработените во НЛБ Групацијата се придржуваат до основните принципи и правила за посакувано однесување и се свесни за тоа што се смета за недозволено однесување. Основните принципи нè водат кон очекуваните стандарди на однесување.

Основни принципи	Правила на однесување
Постапувај етички - одговорно	• Дејствувај со одговорност и во согласност со полномошните • Почитување на правилата на Кодексот
Почитувајте ги колегите и одржувајте пријатна работна атмосфера	• Искреност и почит меѓу колегите • Нулта толеранција за дискриминација • Пријатна и безбедна работна средина • Грижа за заштитата на личните податоци на вработените
Почитувајте ги нашите клиенти	• Почитувајте ги интересите на клиентите • Грижа за чување на доверливите податоци на клиентите • Професионален став • Фер процедура за ракување со жалби на клиенти
Избегнувајте судири на интереси	• Исклучување од процесот на подготовка на предлози, усвојување материјални и процедури за донесување одлуки со поврзани лица (на пр. роднини, лични познаници) • Добивање претходно одобрување за извршување на функциите или активностите надвор од НЛБ Групацијата
Спречете неприфатливи практики	• Нулта толеранција кон неприфатливи практики • Одбијте го поткупот и корупцијата • Спречете и пријавете какво било штетно однесување • Заштита на пријавувачот
Нашиот бизнис е легален и ги почитуваме правилата	• Нашиот бизнис е легален • Спречете перење пари и финансирање тероризам • Штитете ги доверливите и строго доверливите информации • Ние не злоупотребуваме внатрешни информации • Посветени сме на фер конкуренција
Разумно и етично ракување со имотот и имотот на членките на НЛБ Групацијата	• Заштита и рационална употреба на средствата и ресурсите на компанијата • Заштита на интелектуалната сопственост
Бидете општествено одговорни	• Почитување на човековите права • Грижа за социјалната средина • Еколошка свест • Комуникација во НЛБ Групацијата • Соработка со надлежните органи

1 ПОСТАПУВАЈ ЕТИЧКИ - ОДГОВОРНО

1.1 ДЕЈСТВУВАЈ СО ОДГОВОРНОСТ И ВО СОГЛАСНОСТ СО ОВЛАСТУВАЊАТА

Секој вработен во НЛБ Групацјата е посветен на одржување на највисоките стандарди на морален интегритет и деловна етика во рамките на својата работа. Ова е корисно не само за НЛБ Групацјата, туку и за нејзините клиенти, внатрешни и надворешни, колеги, деловни партнери, акционери, финансискиот систем и целата заедница. Единствената гаранција за долгорочно консолидирање на довербата во НЛБ Групацјата и основата за нејзината репутација и постојан успешен перформанс се етичките, посветени и одговорни операции во согласност со Кодексот. Довербата е темелот на финансиската индустрија и банкарството.

НЛБ Групацјата е одговорна кон своите клиенти, колеги, засегнати страни, сопственици, деловни партнери, како и кон општествената и природната средина. Разбирањето на клиентите и грижата за нивното позитивно корисничко искуство претставуваат наша основна одговорност. Тоа подразбира разбирање на нивните потреби, како и на ризиците поврзани со нив и со НЛБ Групацјата. Внимателно и одговорно градиме партнерски односи со сите со кои воспоставуваме деловна соработка. Како вработени, имаме обврска едни кон други и кон сите засегнати страни да работиме професионално, посветено и со меѓусебна почит. Независно од околностите, сите вработени во НЛБ Групацјата мора да постапуваат правично, чесно и со интегритет во сè што прават, а предизвиците да ги решаваат на одговорен начин. Со должно чувство на одговорност, се грижиме за угледот на дејноста за управување со фондови и на поширокиот финансиски сектор, истовремено исполнувајќи ја нашата одговорност кон пошироката општествена и природна средина.

Секое лице во НЛБ Групацјата:

- во секое време постапува во согласност со принципите на етичност, правичност и стручност;
- дејствува одговорно, позитивно и конструктивно, во согласност со стратегијата, целите и вредностите;
- ги спречува и отстранува ризиците од штетно постапување;
- работи во согласност со законите, прописите и добрите деловни практики.

1.2 ПОЧИТУВАЊЕ НА ПРАВИЛАТА НА КОДЕКСОТ

Како вработени во НЛБ Групацјата, одговорни сме да се запознаеме со овој Кодекс и доследно да го почитуваме во нашето однесување и работење.

Повредата на стандардите и правилата на однесување утврдени со овој Кодекс може да претставува сериозна повреда на работните обврски на секој вработен и да доведе до изрекување мерки за отстранување на последиците од несоодветното постапување. Тешките повреди можат да резултираат со примена на други санкции и мерки (вклучително и мерки согласно работното законодавство), кои можат да доведат до престанок на секоја понатамошна соработка помеѓу вработениот и членка на НЛБ Групацјата.

Оттука, овој Кодекс претставува основа за сите други правила и упатства за работењето, вклучително и организациските правила и процедури, важечките овластувања, како и одлуките, договорите и другите правни акти што ги донесува или склучува НЛБ Групацјата.

Насоки

Свесни сме дека јавноста нашата работа, постапките и односот кон клиентите ги поистоветува со однесувањето на НЛБ Групацјата во целина, заедно со сите последици што произлегуваат од таквото однесување.

Затоа, мораме да се стремиме успешниот однос со клиентите секогаш да го темелиме на меѓусебна доверба, изградена преку правичен и отворен дијалог, разбирање и слобода на избор.

Своите работни задачи ги извршуваме во согласност со усвоените принципи и правила, на начин што обезбедува нашата работа и однесување, и во работната средина и надвор од неа, да не му наштетат на угледот на НЛБ Групацјата или на која било нејзина членка, како и на дејноста на управување со фондови, банкарската и финансиската дејност воопшто.

Поради тоа, наша одговорност е да:

- постапуваме одговорно, позитивно и професионално, во согласност со стратегијата, целите и преземените обврски, законите, правилата и добрите практики;
- ги спречуваме и отстрануваме сите можности за коруптивни практики и повреди на важечките прописи или на основните етички норми;
- спречуваме секое однесување, одлука или постапка што е спротивна на законите, интерните правила, стратегијата на НЛБ Групацјата, преземените обврски, законски дозволените цели, етичките принципи или вредностите на НЛБ Групацјата, особено ако тоа може да предизвика штета на поединец или на која било членка на НЛБ Групацјата.

Раководниот кадар во НЛБ Групацјата дава личен пример и затоа треба да поттикнува отворени, правични и искрени односи помеѓу вработените, без одмаздољубивост, како и навремено да постапува во случај на воочени етички прашања или дилеми во работната средина. Ваша задача е да ја промовирате етичката култура и од своите вработени да не барате никакво однесување или постапување што би било спротивно на законите, другите пропишани правила или на овој Кодекс.

2 ПОЧИТУВАЊЕ НА КОЛЕГИТЕ И ОДРЖУВАЊЕ ПРИЈАТНА РАБОТНА СРЕДИНА

2.1 Искреност и почит меѓу колегите

Искреноста е основа на секое одговорно постапување, особено во финансиската индустрија. Вработените во НЛБ Групацјата постапуваат чесно и се придржуваат до највисоките етички стандарди. Со обезбедување безбедна, поттикнувачка и здрава работна средина, градиме долгорочна и стабилна корпоративна култура, која претставува важен темел на нашиот успех.

НЛБ Групацјата се стреми кон односи засновани на соработка, меѓусебна почит, учтивост и заемна поддршка. Секој вработен ги почитува достоинството и интегритетот на своите колеги, ги мотивира, го поддржува нивниот развој и постапува во согласност со највисоките стандарди на професионалност и одговорност.

Во НЛБ Групацјата поттикнуваме достоинствено и уважувачко изразување на мислењата и отворена комуникација, кои претставуваат темел на нашето работење.

Најпрво слушаме, а потоа зборуваме. Нашиот збор е наша обврска. Јасно кажуваме што можеме или сме овластени да направиме и што не можеме или не смееме да направиме. Активно бараме повратни информации, ги цениме и навремено и отворено споделуваме информациите. Даваме конструктивна критика на достоинствен, искрен и уважувачки начин. Го споделуваме знаењето за доброто на НЛБ Групацјата и учиме едни од други. Комуницираме јасно и разбирливо, не избегнуваме тешки прашања и не ги префрламе задачите на други лица. Со сите засегнати страни секогаш соработуваме со добра волја и со висок степен на професионалност.

Се грижиме за развојот на позитивна култура во НЛБ Групацјата и обезбедуваме секој поединец да биде третиран со почит и достоинство, како суштински и незаменлив дел од НЛБ Групацјата.

2.2 Нулта толеранција за дискриминација

НЛБ Групацијата е посветена на правичен третман на сите кандидати во постапките за вработување и селекција. При оценувањето се водиме од објективни критериуми, како што се знаењето, искуството и компетенциите, и обезбедуваме еднакви можности за сите вработени на правичен и транспарентен начин, без оглед на полот, возраста, расата, бојата на кожата, националноста, сексуалната ориентација, верските уверувања или други лични карактеристики.

Во НЛБ Групацијата отфрламе и нема да толерираме каква било форма на дискриминација, нееднаков или неправеден третман на вработените, како и каков било облик на насилство, вознемирување, малтретирање или мобинг на работното место.

Сите вработени во НЛБ Групацијата можат да работат без страв од такви постапки и практики. Ги почитуваме човековите права и поттикнуваме позитивна работна средина што придонесува за нашиот успех.

2.3 Љубезна и безбедна работна средина

Во НЛБ Групацијата се грижиме за развојот на вработените, бидејќи веруваме во нивните компетенции, лојалност, интегритет и посветеност. Развојот на вработените е клучен предуслов за успешно работење и одржлив развој на друштвото.

Затоа обезбедуваме безбедна и пријатна работна средина, поттикнуваме меѓусебна почит и промовираме здрав начин на живот меѓу вработените. Задоволството на вработените е од суштинско значење за остварување на нашите цели.

2.4 Грижа за заштитата на личните податоци на вработените

НЛБ Групацијата го почитува правото на приватност и интересите на сите вработени и затоа посветува особено внимание на заштитата на личните податоци.

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

Насоки

Нашите колеги се наши внатрешни клиенти. Обврзани сме кон нив да се однесуваме правично, со почит и одговорност. Да ги третираме на ист начин како што би третирале надворешен клиент. Можеме да бидеме успешни само доколку соработуваме!

Добрите и отворени односи меѓу сите вработени во НЛБ Групацијата значително придонесуваат за деловна извонредност. Овие односи треба да се темелат на меѓусебна соработка, поддршка и разбирање. Ги почитуваме правата и обврските на нашите колеги, како и нивните различности. Никакви несогласувања не смеат да предизвикаат несоодветно однесување или прекршување на правилата за работење, како и на принципите на почитување и чесно постапување.

Како вработени во НЛБ Групацијата, должни сме да придонесуваме кон отворена и транспарентна меѓусебна комуникација. Раководителите треба да даваат насоки и да ги дефинираат задачите учтиво, јасно и разбирливо. Нивна одговорност е да создаваат позитивна работна клима, да ги поттикнуваат колегите на иновативно размислување и да даваат личен пример.

Фокусирани сме на разбирање на потребите на нашите внатрешни клиенти и ги земаме предвид нивните интереси. Врз основа на нашето искуство и стручност, посветени сме на обезбедување напредни, иновативни и современи производи и услуги што одговараат на нивните потреби и барања. Секој од нас настојува да пронајде можности за создавање позитивно корисничко искуство за другите вработени во НЛБ Групацијата со кои соработува. Целта на секој од нас треба

да биде внатрешните клиенти на НЛБ Групацијата да добиваат оптимална поддршка и корист, а заеднички да придонесуваме кон ефикасноста и унапредувањето на корисничкото искуство. Заедно постигнуваме уште подобри резултати!

Вработените во НЛБ Групацијата мора да се воздржуваат од сите облици на сексуално, вербално или какво било друго вознемирување и малтретирање на своите колеги. Таквото однесување не се толерира во НЛБ Групацијата и е строго забрането. Вознемирување претставува секое несакано однесување поврзано со која било лична околност, кое има за цел или последица нарушување на достоинството на лицето или создавање заплашувачка, непријателска, понижувачка, навредлива или деградирачка средина. Затоа, секој од нас е должен да обезбеди неговото однесување да не ги доведува другите лица во непријатна положба и да не ги загрозува нивното здравје и безбедност.

Се запознаваме со интерните правила и процедури поврзани со безбедноста и здравјето при работа и постапуваме во согласност со нив. Должни сме без одлагање да ги известиме надлежните организациски единици на членката на Групацијата за нездрава или небезбедна работна средина, за настанати инциденти, како и за секој облик на физичко насилство или закана насочена кон имотот на друштвото.

Вработените во НЛБ Групацијата не смеат за лична корист да користат, ниту да пренесуваат на кое било (неовластено) трето лице доверливи податоци утврдени со закон и/или деловни тајни определени како такви од страна на членка на НЛБ Групацијата, кои им се доверени или на друг начин им станале достапни во текот на работењето.

За деловна тајна се сметаат и сите податоци чие откривање на неовластени лица очигледно би можело да предизвика материјална штета.

3 ПОЧИТУВАЊЕ НА НАШИТЕ КЛИЕНТИ

3.1 Почитување на интересите на клиентите

Нашите клиенти, како внатрешни така и надворешни, се во центарот на нашето внимание. За да ја оправдаме и зачуваме нивната доверба, вработените во НЛБ Групацијата се должни да ги штитат интересите на клиентите и деловните партнери и да ги почитуваат сите релевантни прописи и правила.

Вработените во НЛБ Групацијата ги исполнуваат своите ветувања, ги исполнуваат и ги надминуваат очекувањата на клиентите, деловните партнери, акционерите, регулаторните тела и општеството во целина. Активно соработуваме во спроведувањето на стратегијата на НЛБ Групацијата и сме посветени на остварување на стратешките цели во духот на доверливост, кредибилитет и правичност.

Ние се фокусираме на предизвиците и меѓусебно се охрабруваме сè до постигнување на поставените цели, свесни дека друштвата од НЛБ Групацијата можат да бидат успешни само преку обединување на нашите сили, знаења и искуства. Свесни сме дека сме посилни и поуспешни кога работиме заедно.

Обврзани сме да ги разбираме потребите на нашите клиенти и да ги земаме предвид нивните интереси. Врз основа на нашето искуство и стручност, обезбедуваме напредни, иновативни и современи производи и услуги што одговараат на потребите и барањата на клиентите. Настојваме да придонесеме кон остварување на нивните планови, да ги советуваме, информираме и да ја подигнуваме нивната свесност за видот и степенот на ризиците поврзани со нивните желби и барања. Не вршиме дискриминација на клиентите по ниту една основа.

Создаваме решенија и додадена вредност за нашите клиенти. Свесни сме дека за секој проблем може да постојат повеќе решенија, поради што нудиме иновативни пристапи и решенија. На тој начин остваруваме взаемна корист. Инвестираме во развојот на знаењата и вештините на нашите вработени, како и во квалитетот на работната средина, што придонесува за успехот на целата НЛБ Групација. Ги следиме современите трендови и постојано бараме и препознаваме

нови и подобри начини за обезбедување услуги и производи за нашите клиенти. Иновациите ги поттикнуваме не само на ниво на производи и услуги, туку и на ниво на процеси, организација и внатрешно функционирање, како и при создавање сеопфатни решенија за клиентите, сè со цел подобрување на нивното корисничко искуство, создавање додадена вредност на нашите производи и услуги и унапредување на нивната достапност.

Една од нашите основни цели е ефикасноста во секојдневното работење. На нашите клиенти им нудиме ефикасни решенија и додадена вредност. На тој начин им заштедуваме време и енергија. Ги оптимизираме процесите за тимовите на НЛБ Групацјата да можат да работат поефикасно. Тоа ни овозможува повеќе време да им посветиме на нашите клиенти. Активно ја намалуваме сложеноста на работењето со цел да обезбедиме едноставни и ефикасни процеси, следејќи ги најсовремените технолошки решенија и динамиката на современиот начин на живот.

Наша цел е да обезбедиме оптимална корист за клиентите од нашите производи и услуги и, имајќи ги предвид нивните интереси, да градиме партнерски односи и да ја одржуваме довербата во НЛБ Групацјата.

3.2 Грижа за доверливоста на податоците на клиентите

Едно од основните правила е почитувањето на заштитата на добиените доверливи податоци на клиентите, деловните партнери или трети лица, како и нивната заштита и спречување на нивна евентуална злоупотреба и/или откривање на неовластени лица. Заштитата на приватноста и информациите што нашите клиенти ни ги доверуваат претставува наш приоритет од највисоко значење. При тоа, постапуваме во согласност со важечките прописи и меѓународните стандарди.

Во своето работење, НЛБ Групацјата е посветена на почитување на највисоките стандарди на внимателност и одговорност при управувањето со личните и доверливите податоци. Бараме и обработуваме само оние податоци што ни се неопходни за исполнување на обврските утврдени со важечките прописи и за исполнување на нашите обврски кон клиентите, деловните партнери и регулаторните тела. На тој начин ги унапредуваме нашите производи и услуги, како и управувањето со НЛБ Групацјата. Свесни сме дека само на таков начин можеме да обезбедиме и одржиме долгорочна доверба во НЛБ Групацјата.

3.3 Професионален однос

Нашиот однос кон клиентите е професионален и се одразува преку нашиот личен изглед, уредноста на работните простории и придржувањето кон највисоките етички и професионални стандарди во секојдневното работење и комуникација со клиентите, како и при продажбата и промоцијата на нашите производи и услуги.

3.4. Правична постапка за постапување по поплаки од клиенти

Кон клиентите постапуваме правично и одговорно. Вработените во НЛБ Групацјата без одлагање ги пријавуваат поплаките на клиентите до надлежните организациски единици и обезбедуваат тие да бидат разгледани и решени брзо и ефикасно, во интерес на сите вклучени страни.

Насоки

Клиентите на НЛБ Групацјата се од суштинско значење за остварување на нашата заедничка цел – успешно работење, поради што сме посветени на почитување на највисоките стандарди на професионално и етичко однесување. Довербата на нашите клиенти е од најголема важност за нашето работење.

Во нашето секојдневно работење мора да бидеме свесни дека интересите на клиентите и на Друштвото, како и интересите на другите засегнати страни (сопствениците и пошироката јавност), секогаш имаат предност. Следејќи ги овие принципи, секој од нас настојува да придонесе за

подобрување на корисничкото искуство на своите внатрешни клиенти, односно на колегите во рамките на НЛБ Групацијата со кои соработува. За повеќе информации во врска со ова прашање, видете го Поглавјето 2: „Почитување на колегите и одржување пријатна работна средина“.

Наша цел е да обезбедиме оптимална корист за клиентите во однос на понудените производи и услуги. Нудиме иновативни решенија, современи производи и услуги и ги земаме предвид нивните желби, потреби и интереси. Затоа, вработените во НЛБ Групацијата мора добро да ги познаваат клиентите, да ги разбираат нивните потреби и да постапуваат во нивен интерес, притоа внимавајќи тие интереси да не бидат во судир со интересите на НЛБ Групацијата. Доколку не сте сигурни дали одредена ситуација претставува судир на интереси, обратете се кај вашиот непосреден претпоставен или кај организациската единица надлежна за усогласеност на работењето.

Ја почитуваме обврската за заштита на добиените доверливи податоци и спречување на нивна евентуална злоупотреба. Секој вработен мора да ги познава правилата што се однесуваат на доверливоста на податоците за клиентите, другите доверливи информации (вклучително и банкарските доверливи информации) и деловните тајни и доследно да ги применува во своето работење. Вработените во Банката и во Друштвото имаат особена обврска да ги заштитуваат личните податоци на клиентите и доверливите податоци за клиентите (како што се дефинирани со Законот за банки, Законот за инвестициски фондови и Законот за заштита на личните податоци). За какви било постапки што би можеле да доведат до откривање, истекување или пренесување на информации на неовластени лица, постои политика на нулта толеранција. Почитувањето на клиентите подразбира нивен еднаков третман. При утврдување на условите за воспоставување деловен однос, постапуваме во согласност со политиката за цени и со доделените овластувања за одлучување во секој поединечен случај. Во ниту еден случај нема да одобриме, ниту ќе се обидеме да одобриме посебни поволности на лица кои немаат право на такви услови согласно важечките интерни правила. Поплаките на нашите клиенти и деловни партнери без одлагање ги доставуваме до претпоставениот и обезбедуваме тие да бидат решени на професионален, етички, правичен, брз и ефикасен начин. При тоа, постапуваме во согласност со интерните правила и процедури, ги земаме предвид повратните информации од клиентите, го утврдуваме изворот на проблемот и активно учествуваме во неговото решавање, со цел да се спречи појава на слични поплаки во иднина.

4 ИЗБЕГНУВАЊЕ НА СУДИР НА ИНТЕРЕСИ

НЛБ Групацијата ја разбира и прифаќа одговорноста за донесување правилни одлуки, водени од нејзините деловни интереси. Обврзани сме да ги идентификуваме, следиме и отстрануваме потенцијалните судири на интереси. Судир на интереси настанува кога личните активности на вработениот или неговите односи од приватниот живот се преплетуваат со деловните интереси на НЛБ Групацијата (или нејзините членки) и на тој начин влијаат врз објективноста на вработениот при донесување деловни одлуки во најдобар интерес на НЛБ Групацијата. Судирот на интереси може исто така да ја намали вредноста на акциите и да ја изложи НЛБ Групацијата на правни и/или репутациски ризици.

Во НЛБ Групацијата соодветно ги идентификуваме, документираме и управуваме со потенцијалните судири на интереси што произлегуваат од инвестициски одлуки или други трансакции со членовите на органите на управување и со нив поврзаните лица. Таквите трансакции подлежат на посебни постапки за одобрување, надзор и обелоденување, во согласност со интерните правила и законската регулатива.

Посветуваме особено внимание на избегнувањето на судир на интереси и постапуваме согласно интерните правила, кои налагаат навремено препознавање и соодветно и ефикасно управување со судирите на интереси, без разлика дали се од деловна или приватна природа.

Секој вработен во НЛБ Групацјата е должен активно да ги препознава, спречува и отстранува судирите на интереси. При извршувањето на работните задачи и донесувањето одлуки, секогаш мора да се води од интересите на НЛБ Групацјата, а не од сопствените приватни интереси.

Насоки

Вработените во НЛБ Групацјата мора во секое време да внимаваат нивните активности и ангажмани надвор од членките на НЛБ Групацјата да не бидат во судир со интересите на НЛБ Групацјата и да не влијаат врз нивното одлучување на начин што би бил спротивен на нејзините интереси, вредности и цели.

Судир на интереси може да настане во односите помеѓу НЛБ Групацјата (нејзините членки) и клиентите, инвеститорите или деловните партнери, помеѓу клиентите на НЛБ Групацјата (нејзините членки) и/или трети лица, како и помеѓу различни деловни активности во рамките на НЛБ Групацјата.

На лично ниво, судир на интереси може да настане кога нашите приватни интереси би можеле да преовладеат над интересите на клиентите, добавувачите, другите деловни партнери или на НЛБ Групацјата. Такви ситуации се јавуваат кога нашите приватни интереси се преклопуваат со интересите на НЛБ Групацјата или на нејзините клиенти, како и кога имаме блиски лични или финансиски односи со други вработени во НЛБ Групацјата.

Вработените во НЛБ Групацјата имаат обврска да ги почитуваат интерните правила што се однесуваат на обелоденување на таквите активности, функции, учества во деловни активности и други околности кои би можеле да претставуваат судир на интереси. Само на тој начин можеме на транспарентен, етички и правичен начин соодветно да управуваме со потенцијалните судири на интереси или да ги спречиме нивните можни негативни последици.

За судир на интереси ќе се смета ситуација во која вработен во НЛБ Групацјата има личен, финансиски или деловен однос со клиент или деловен партнер, кој може да влијае врз процесот на донесување одлука во врска со трансакција или други деловни одлуки.

За судир на интереси ќе се сметаат и сите трансакции поврзани со финансиски инструменти во сопственост на вработениот, како и сите други трансакции, вклучително и отворање банкарски сметки и извршување трансакции, без оглед на тоа дали се вршат во име и за сметка на самиот вработен или за сметка на друго лице врз основа на овластување. Трансакциите за сопствена сметка ги вклучуваат и трансакциите што вработениот ги врши за сметка на поврзани лица.

Најчести ситуации што можат да доведат до судир на интереси:

- Приватно финансирани проекти или приватни деловни активности што се преклопуваат со услугите што ги нуди НЛБ Групацјата, како и со развојот на нови производи (вклучително и иновации).
- Вршење функции што не се во согласност со интересите на НЛБ Групацјата, како што е членство во органите на управување на друштва кои се конкуренти на членките на НЛБ Групацјата.
- Сопственост или вложување во друштво што е директно или индиректно поврзано со НЛБ Групацјата (на пример, значаен клиент, договорен партнер и слично).

5 СПРЕЧУВАЊЕ НА НЕПРИФАТЛИВИ ПРАКТИКИ

5.1 Нулта толеранција за неприфатливи практики

НЛБ Групацјата воспостави стандард на нулта толеранција кон незаконско и неетичко постапување и кон непочитување на вредностите. Овој стандард е истакнат како еден од основните принципи што ги следи во своето работење.

5.2 Отфрлање на поткупот и корупцијата

НЛБ Групацијата ги отфрла сите облици на поткуп и корупција. Овие форми на постапување се неправедни, незаконски и им нанесуваат штета на земјите во кои се појавуваат коруптивни практики, како и на општеството во целина.

НЛБ Групацијата не нуди поткуп ниту несоодветни поволности за која било намена, ниту пак ги прифаќа. Истото однесување го очекуваме и го бараме од нашите клиенти, деловни партнери и трети лица.

Во нашето работење категорично ги отфрламе и активно ги спречуваме сите недозволените постапки.

Поради тоа, за сите вработени во НЛБ Групацијата важат ограничувања во однос на давањето и примањето подароци, укажувањето и прифаќањето гостопримство, како и во однос на секој друг обид за влијание врз однесувањето и одлучувањето на вработените во НЛБ Групацијата.

5.3 Превенција и пријавување на секое штетно постапување

Покрај поткупот и корупцијата, НЛБ Групацијата како штетно однесување ги препознава и измамата, злоупотребата, фалсификувањето и сите други дејствија што можат да резултираат со регулаторни санкции, кривична одговорност, нарушување на угледот или интегритетот, а кои се извршени на штета на поединец, на која било членка на НЛБ Групацијата, како и на нејзините вработени, клиенти и деловни партнери.

Во НЛБ Групацијата веруваме дека одговорното корпоративно управување е повеќе од само почитување на законите, прописите и стандардите. Значаен дел од нашето работење претставуваат и интегритетот и транспарентноста во работењето.

Оттаму, од сите вработени во НЛБ Групацијата се очекува да ја разберат и прифатат одговорноста за донесување правилни одлуки. Спречувањето на сите други облици на штетно постапување е одговорност на секој вработен.

Доколку забележиме какво било штетно постапување, должни сме без одлагање да ги пријавиме нашите сомневања, сознанија и забелешки. За таа цел, НЛБ Групацијата воспоставува независни интерни процедури и процеси за пријавување неправилности. Секој вработен е должен веднаш да пријави каква било информација што може да укажува на прекршување или неусогласеност со прописите или интерните правила, како и на штетно постапување. НЛБ Групацијата го поттикнува пријавувањето на таквото постапување и во случаи кога вработениот има сознание или основано сомневање дека нешто не е во ред.

Наша обврска е без непотребно одлагање да го пријавиме секое несоодветно постапување преку еден од достапните канали за комуникација до назначеното лице за пријавување во организациската единица надлежна за усогласеност на работењето. Вработените можат да достават информации и анонимно, директно до Управниот одбор или до Надзорниот одбор. Доколку не сме сигурни дали одредено постапување претставува несоодветно, незаконско или неетичко однесување, можеме да се консултираме со нашиот претпоставен или директно со организациската единица надлежна за усогласеност на работењето.

5.4 Заштита на укажувачите

Во НЛБ Групацијата не толерираме одмазднички постапки кон укажувачите кои пријавуваат несоодветно постапување и кои, врз основа на разумно уверување, сметаат дека информациите што ги пријавуваат се точни, дури и ако подоцна се утврди дека пријавеното постапување не било нечесно или незаконско.

При постапувањето по поединечните пријави и нивното испитување, податоците содржани во пријавата се третираат како строго доверливи, со што се обезбедува заштита на укажувачот во

текот на целата постапка на пријавување и евентуално санкционирање на несоодветното постапување. Гарантираме заштита на идентитетот на лицето кое пријавува несоодветно постапување, како и на лицата на кои се однесуваат таквите пријави.

Насоки

Доколку некој ни понуди корист или поволност со цел да влијае врз нашето однесување или постапување, тоа претставува поткуп. Доколку некој сака да ја искористи својата положба за да стекне корист за себе, тоа претставува корупција. Вработен во НЛБ Групацјата не смее ниту да дава ниту да прима поткуп. Не смееме да учествуваме во корупција или да дозволиме каков било облик на коруптивно постапување на кое било ниво. Должни сме да обезбедиме нашите постапки и однесување да не создаваат впечаток дека сме склони кон поткуп или корупција.

Ризикот од корупција може да се појави во која било активност што се спроведува во НЛБ Групацјата, секогаш кога сме во контакт со трети лица. Тој може да се појави во различни облици: во постапките за јавување на повици и избор на добавувачи, во постапките за набавки, при трошоци, подароци и гостопримство, при донесување одлуки за вработување, спонзорства, донации, во активностите на нашите клиенти и слично. Должни сме внимателно да процениме кои активности може да бидат изложени на ризик од корупција и да преземеме мерки за спречување на таквото постапување.

Подароците што е апсолутно забрането да се даваат или примаат категорично се отфрлаат. НЛБ Групацјата е свесна дека одредени подароци со мала вредност можат да претставуваат дел од воспоставувањето или одржувањето на деловен однос. Доколку примиме таков знак на внимание, подароците или изразите на гостопримство на никаков начин не смеат да влијаат врз деловните одлуки што ги донесуваме.

Во случај на сомневање за несоодветно постапување, како и кога постои сознание за такво постапување од страна на колеги, клиенти, деловни партнери или други лица, вработените се должни да го пријават. Само доколку сме запознаени со таквите постапки, можеме навремено да реагираме и да спречиме настанување штета или да ја ограничиме штетата чие отстранување би било тешко за вработените или за другите членки на Групацјата.

За пријавување неправилности ги користиме воспоставените канали за пријавување повреди и неправилности, кои обезбедуваат заштита на нашиот идентитет, или се обраќаме до организациската единица надлежна за усогласеност на работењето.

6 НАШЕТО РАБОТЕЊЕ Е ЗАКОНСКО И СЕ ПРИДРЖУВАМЕ КОН ПРАВИЛАТА

6.1 Нашето работење е законско

Вработените во НЛБ Групацјата се должни строго да ги почитуваат законите и другите прописи со кои се утврдени барањата што се однесуваат на нашето секојдневно работење. Избегнуваме какви било постапки што би можеле да претставуваат потенцијално или фактичко прекршување на важечките прописи и правила.

Вработените во НЛБ Групацјата ги анализираат и управуваат ризиците поврзани со усогласеноста на работењето во рамките на внатрешната организација, процесите на донесување одлуки, политиките за обелоденување информации, интерното известување, како и известувањето кон надворешните (надзорни) институции.

6.2 Спречување на перење пари и финансирање тероризам

НЛБ Групацјата спроведува постапки за откривање и спречување перење пари, постапки за познавање на клиентот („Know Your Customer“ - KYC), како и постапки за идентификување и спречување финансиски и друг вид криминал. За ваквите појави НЛБ Групацјата има политика на нулта толеранција.

Во случај на прекршување на законските одредби и правилата поврзани со перење пари или финансирање тероризам, НЛБ Групацјата може да претрпи штета по својот углед, како и да биде изложена на финансиски и регулаторни санкции. Затоа, вработените во НЛБ Групацјата се должни да:

- бидат постојано запознаени со интерните политики, правила и процедури за откривање сомневање за перење пари и финансирање тероризам;
- применуваат процедури и мерки за почитување на санкциите и ембаргата со кои се ограничува или забранува деловна соработка со одредени држави, групи лица, компании, организации и поединци, вклучително и оние поврзани со терористички активности, трговија со дрога, развој на нуклеарно оружје и слични активности.

Со цел успешно спречување и откривање сомнителни трансакции, секој вработен кој во текот на својата работа ќе се соочи со такви трансакции е должен да постапува во согласност со интерните документи на членките на НЛБ Групацјата и без одлагање да ги пријави до својот претпоставен и до надлежните внатрешни организациски единици.

6.3 Ги заштитуваме доверливите и строго доверливите информации и податоци

Во НЛБ Групацјата обезбедуваме почитување на највисоките стандарди на внимателност и одговорност при управувањето со доверливите податоци и другите информации што се однесуваат на поединечните членки на НЛБ Групацјата, на НЛБ Групацјата во целина, како и на вработените, клиентите и деловните партнери. Само на тој начин може да се обезбеди доверливоста на деловните односи и да се изгради долгорочна доверба.

Вработените во НЛБ Групацјата се должни со должно внимание да ги заштитуваат доверливите информации, строго доверливите информации и деловните тајни. За какви било постапки што би можеле да доведат до откривање, истекување или пренесување на доверливи информации, податоци и деловни тајни на неовластени лица постои политика на нулта толеранција.

Сите вработени се должни да постапуваат во согласност со интерните правила и процедури за заштита на сите информации и податоци до кои имаат пристап или кои им се доверени во текот на извршувањето на работните задачи. Оваа обврска се однесува на сите канали за комуникација, социјални мрежи, сите видови медиуми и сите средства за комуникација.

Користење на податоци

Податоците смеаме да ги користиме исклучиво за интерни потреби и за целите на работењето на работодавачот.

Откривање или доставување податоци на надворешни лица е дозволено само доколку тоа е предвидено со законските прописи или со интерните правила.

Вработените во НЛБ Групацјата не смеат за своја корист да користат, ниту да откриваат или пренесуваат на кое било неовластено трето лице доверливи информации, строго доверливи информации или деловни тајни. За деловна тајна се сметаат и сите податоци чие откривање на неовластени лица очигледно би можело да предизвика материјална штета.

6.4 Не злоупотребуваме внатрешни информации

НЛБ Групацјата применува строга забрана за тргување со финансиски инструменти врз основа на внатрешни информации, како и за сите други облици на злоупотреба на пазарот на финансиски инструменти. НЛБ Групацјата е обврзана да ја заштитува доверливоста на внатрешните информации што се однесуваат на НЛБ д.д. или на други издавачи и таквите информации да ги користи исклучиво за целите за кои биле обелоденети.

Што претставува внатрешна информација?

Одредени доверливи информации се сметаат за внатрешни информации во смисла на прописите за спречување злоупотреба на пазарот. Вработените кои ќе добијат пристап до такви информации, било во рамките на извршувањето на своите работни задачи или случајно, се

должни строго да ја чуваат нивната доверливост и не смеат да тргуваат врз основа на такви внатрешни информации.

НЛБ Групацјата има донесено интерни акти со кои се воспоставуваат мерки за спречување судир на интереси, се воспоставуваат информациски бариери, се обезбедува навремено и транспарентно обелоденување на внатрешните информации што се однесуваат на НЛБ д.д., се воспоставува контрола врз спроведувањето на личните трансакции, се обезбедуваат редовни обуки за спречување злоупотреба на пазарот на финансиски инструменти и се гарантира целосна соработка со надлежните регулаторни органи.

Вработените во НЛБ Групацјата и другите обврзани лица со кои соработуваме или кои се вклучени во системот на корпоративно управување се должни да ги исполнуваат своите обврски утврдени со прописите што ги уредуваат личните трансакции со финансиски инструменти и да постапуваат во согласност со етичките стандарди, интерните акти и правилата на НЛБ Групацјата.

6.5 Посветени сме на фер конкуренција

НЛБ Групацјата е посветена на фер и законито деловно работење на пазарите на кои делува. Тоа подразбира избегнување на нефер продажни и деловни практики, рестриктивни договори, нелојална конкуренција и злоупотреба на евентуална доминантна пазарна позиција. Свесни сме за ризиците поврзани со ограничувањето на конкуренцијата и затоа работиме во согласност со важечките законски прописи и интерните правила што ги утврдуваат нашите обврски во областа на заштитата на конкуренцијата. Наша одговорност е да бидеме запознаени со прописите за спречување ограничување на конкуренцијата, да постапуваме во согласност со нив и да разбираме како ризикот од нелојална конкуренција може да влијае врз извршувањето на нашите работни обврски.

Насоки

Сите наши постапки и секоја одлука што ја донесуваме мора да бидат усогласени со овој Кодекс, законите и другите прописи што се применуваат на членките на НЛБ Групацјата, како и со важечките интерни акти. Потребно е добро да ги познаваме овие документи и да постапуваме во согласност со упатствата што го уредуваат извршувањето на нашите работни задачи. Наша обврска е да обезбедиме точна, целосна и веродостојна документација за сите деловни активности што ги извршуваме.

Секоја членка на НЛБ Групацјата има клучна системска улога во откривањето и спречувањето на перење пари. Перењето пари и финансирањето тероризам претставуваат тешки кривични дела за кои се гони по службена должност. Затоа, обврска на вработените, а особено на оние кои непосредно работат со клиенти, е секојдневно да ги почитуваат правилата и процедурите за спречување перење пари и финансирање тероризам, како и навремено да ги препознаваат сите индиции и ризици од можна (вклучително и идна) неусогласеност, бидејќи само на тој начин може да се спречат прекршувања на прописите.

Доколку имаме каков било сомнеж или нејаснотија, се обраќаме кај нашиот претпоставен или до внатрешната организациска единица надлежна за усогласеност на работењето.

Дали размислувате да тргувате за сопствена сметка врз основа на информации до кои сте дошле во текот на вашето вработување? Дали планирате да го искористите вашето работно место за остварување лична корист?

НЛБ Групацјата применува строга забрана за тргување врз основа на внатрешни информации и за каква било злоупотреба на пазарот.

Во случај на (потенцијално) прекршување на овие правила, потребно е без одлагање да се поднесе пријава до организациската единица надлежна за усогласеност на работењето, преку предвидените канали за пријавување, во согласност со интерните акти.

Информациите се од суштинско значење за зачувување на нашата конкурентска предност. Вработените во НЛБ Групацјата се одговорни за заштита на доверливоста, интегритетот и достапноста на информациите и податоците што им припаѓаат на членките на НЛБ Групацјата, на нашите клиенти, добавувачи и други деловни партнери. Затоа, должни сме да ги почитуваме сите интерни правила и процедури и да постапуваме на начин што обезбедува соодветна заштита на овие информации и податоци.

7 ВНИМАТЕЛНО И ЕТИЧКО ПОСТАПУВАЊЕ СО СРЕДСТВАТА И ИМОТОТ

7.1 Заштита и рационално користење на имотот и ресурсите на друштвото

За да се обезбеди долгорочен успех на НЛБ Групацјата, потребно е рационално да се користат средствата на секоја членка на НЛБ Групацјата, вклучително: недвижностите, постројките и опремата, технолошката опрема, интелектуалната сопственост, финансиските средства, трговските марки, односите со клиентите и деловните партнери, како и угледот на НЛБ Групацјата.

Вработените мора да: ги користат канцеларискиот материјал и другите ресурси потребни за работа на разумен и економичен начин; го штитат имотот на сите членки на НЛБ Групацјата; ги почитуваат правилата што се однесуваат на надоместување на трошоците за службени патувања и другите трошоци поврзани со работата, вклучително и правилното известување и соодветното документирање на таквите трошоци.

Забрането е неетичко постапување со средствата и имотот на НЛБ Групацјата.

Вработените не смеат да ги користат средствата за работа или другите средства на НЛБ Групацјата за остварување лична корист или корист за кое било трето лице. Должни сме да спречиме секако неовластено користење на имотот и ресурсите на членка на НЛБ Групацјата за лична корист на други лица, без оглед дали средствата и/или ресурсите се користени намерно или поради невнимание.

7.2 Заштита на интелектуалната сопственост

Заштитата на интелектуалната сопственост претставува суштински елемент на успешниот внатрешен пазар, бидејќи придонесува за забрзување на иновациите и креативноста, како и за развој на вработеноста и унапредување на конкуренцијата.

Вработените во НЛБ Групацјата се должни навремено да обезбедат правата од интелектуална сопственост да бидат соодветно уредени со договор и заштитени. Правата од интелектуална сопственост опфаќаат, меѓу другото: патенти, фирми, сертификати, индустриски дизајни, трговски марки, географски ознаки, авторски права и сродни права. Предметот на овие права не смее да се користи за комерцијални цели без одобрение од членката на НЛБ Групацјата која е носител на тие права.

Вработените во НЛБ Групацјата се должни да ги почитуваат авторските права и правата од интелектуална сопственост на трети лица (автори, даватели на услуги и други носители на права). Оттука, обезбедуваме авторските дела и предметите на интелектуална сопственост да се користат исклучиво за намените за кои се предвидени или со согласност од носителот на правото. Дополнително, во својата работа користиме исклучиво софтвер, алатки и други средства за кои Друштвото има обезбедено соодветни лиценци и права на користење.

Насоки

Примарна грижа на НЛБ Групацјата е да ја зачува довербата на своите клиенти, деловни партнери и општеството во кое работи. Довербата може да се зачува единствено преку почитување на дадените ветувања и преземените обврски, како и преку вршење на сите деловни активности со интегритет, правично и етички, во согласност со добрата деловна практика.

Вработените имаат обврска јасно да ја прифатат одговорноста за исполнување на преземените обврски и почитување на утврдените рокови, бидејќи секој во НЛБ Групацјата е свесен дека доследноста во постапувањето и донесувањето одлуки е од клучно значење за зачувување на довербата во НЛБ, НЛБ Групацјата и финансискиот сектор воопшто.

Вработените во НЛБ Групацјата се должни внимателно и одговорно да постапуваат со средствата и другите облици на имот на членките на НЛБ Групацјата, како и да ги почитуваат интерните правила што се однесуваат на надоместување на трошоците и користењето на средствата за работа. Добро правило е кон имотот на НЛБ Групацјата да се однесуваме со истото внимание и грижа со кои се однесуваме кон сопствениот имот.

Должни сме да ги почитуваме одобриениот буџет, насоките и ограничувањата поврзани со користењето на средствата и деловните простории. Воспоставените системи на интерни контроли во сите членки на НЛБ Групацјата обезбедуваат внимателно, одговорно и совесно управување и постапување со имотот на НЛБ д.д. и на другите членки на НЛБ Групацјата.

8 НИЕ СМЕ ОПШТЕСТВЕНО ОДГОВОРНИ

8.1 Почитување на човековите права

НЛБ Групацјата доследно ги почитува и ги штити национално и меѓународно признатите човекови права и основни слободи, во согласност со највисоките меѓународни стандарди и принципи.

Особено внимание посветуваме на почитувањето на човековите права и слободи во сите аспекти на нашето работење. Се стремиме кон градење и одржување долгорочна доверба со вработените, клиентите, деловните партнери, надлежните институции и пошироката заедница, постапувајќи одговорно, транспарентно и во согласност со преземените обврски и дадените ветувања.

Во НЛБ Групацјата нашите вработени ги сметаме за наша најзначајна вредност и настојуваме да бидеме одговорен и посакуван работодавач. Обезбедуваме безбедна, инклузивна и поттикнувачка работна средина во која достоинството, интегритетот и правата на секој вработен се целосно почитувани и заштитени. Го поттикнуваме личниот и професионалниот развој и создаваме работна средина која ги почитува разликите и еднаквоста, независно од личните, родовите, верските, расните, националните, етничките, културните, социјалните, географските, семејните, физичките или возрастните карактеристики, како и сите други индивидуални убедувања и особености на вработените.

Нашиот однос кон клиентите се темели на заемна доверба, чесност, одговорност и почитување на човековите права во рамки на сите производи и услуги што ги нудиме. НЛБ Групацјата воспоставува и одржува деловни односи со клиенти на кои може да им верува, кои работат во согласност со важечките прописи и признатите стандарди во областа на човековите права и своето работење го засноваат врз принципите на деловната етика и интегритет.

Ние се стремиме кон почитување на човековите права долж целиот синџир на снабдување. Поради тоа, нашите добавувачи и нивните подизведувачи се избираат со особено внимание, при што од нив се очекува да ги почитуваат и промовираат истите принципи и стандарди што ги применува НЛБ Групацјата.

Посебно внимание посветуваме и на проценката на влијанието врз човековите права при утврдувањето на критериумите во нашите инвестициски политики. Притоа, внимателно ги анализираме директните и индиректните ефекти од нашите активности во сите земји во кои сме присутни и делуваме.

Секој вработен е должен да постапува во согласност со овие принципи и активно да придонесува кон нивно доследно почитување и унапредување.

8.2 Грижа за социјалната средина

Во НЛБ Групацијата сме свесни дека нашата улога ја надминува традиционалната рамка на финансискиот сектор. Во односите со вработените, клиентите, деловните партнери, локалните заедници и останатите засегнати страни, се раководиме од принципите на социјална и еколошка одговорност, кои ја одразуваат нашата посветеност кон одржлив развој и почитување на општествените и еколошките вредности. Нашите активности се насочени кон создавање долгорочна вредност за поединците, локалните заедници и општеството во целина во сите земји во кои делува НЛБ Групацијата.

Особено внимание посветуваме на знаењето, образованието и доживотното учење, препознавајќи ги како двигатели на личниот развој и општествениот напредок. Покрај грижата за своите вработени, НЛБ Групацијата својата општествена одговорност ја остварува преку заштита и унапредување на интегритетот, развој на менторски програми, поддршка на професионалниот и младинскиот спорт, спроведување хуманитарни активности и придонес кон зачувување и промоција на културното наследство.

Преку ваквиот пристап, НЛБ Групацијата ја потврдува својата свест за пошироката општествена улога што ја има и активно се вклучува во иницијативи и практики што придонесуваат за одржлив и одговорен развој, заедно со домашни и меѓународни финансиски институции, компании и други релевантни чинители во општеството.

НЛБ Групацијата останува политички неутрална и не обезбедува поддршка на политички партии, организации, движења или активности преку донации, субвенции или други облици на финансирање, дури и во случаи кога тоа е дозволено согласно локалното законодавство. Истовремено, го почитуваме правото на вработените, како граѓани, приватно да учествуваат во јавниот и општествениот живот. Притоа, од нив се очекува своите активности да ги спроведуваат на начин што нема да ја загрози репутацијата, кредибилитетот и интегритетот на НЛБ Групацијата.

8.3 Промовирање на одржливи економски активности и финансирање

НЛБ Групацијата поддржува и промовира транзиција кон нискојаглеродна и одржлива економија, која овозможува поефикасно користење на ресурсите, и се обврзува позитивно да придонесува кон финансиски систем кој поддржува одржлив раст.

Посветени сме на поддршка на финансиски производи и услуги кои придонесуваат за еколошката и социјалната благосостојба. Ги промовираме одржливите економски активности со цел подобрување на квалитетот на животот и создавање подобра иднина за целиот регион, а истовремено активно ги поддржуваме нашите клиенти во нивните планови и активности насочени кон заштита на климата.

8.5 Комуникација на НЛБ Групацијата

Комуникацијата со јавноста се одвива професионално и во согласност со политиките на НЛБ Групацијата. Вработените во НЛБ Групацијата се должни да ги почитуваат интерните правила што се однесуваат на јавни настапи и јавно изразување ставови кои можат да имаат влијание врз НЛБ Групацијата. Надвор од НЛБ Групацијата, не дискутираме прашања за кои не сме овластени. Вработените во НЛБ Групацијата не даваат коментари или изјави поврзани со НЛБ Групацијата пред медиуми, инвеститори, финансиски или индустриски аналитичари, надворешни консултанти, на интернет-форуми, социјални мрежи или други јавни настани, без претходно соодветно овластување.

НЛБ Групацијата систематски и активно ги спроведува своите корпоративни комуникациски активности, истовремено градејќи и одржувајќи односи со јавноста. Во комуникацијата секогаш ги ставаме нашите вредности во преден план и на тој начин придонесуваме за јакнење на угледот и репутацијата на НЛБ Групацијата. Се стремиме да бидеме пример за отворена, одговорна, почитувачка и навремена комуникација со вработените, клиентите, акционерите и пошироката финансиска јавност.

8.6 Соработка со надлежните органи

НЛБ Групацјата е посветена на целосна соработка со регулаторните и другите надлежни тела одговорни за надзор и проверка на усогласеноста на работењето на НЛБ Групацјата во земјите во кои таа делува. На овој начин обезбедуваме транспарентни, точни и веродостојни информации што ги користат надзорните органи, учесниците на финансиските пазари, акционерите, клиентите и пошироката јавност во земјите во кои работи НЛБ Групацјата.

Вработените кои учествуваат во подготовката на финансиски и други пропишани извештаи се должни да обезбедат целосни, точни, навремени и јасни информации во извештаите и документите што НЛБ Групацјата ги доставува до регулаторните и другите надлежни тела, како и во сите други јавни објави и соопштенија.

Насоки

Мораме да ги почитуваме и да се стремиме кон градење и одржување долгорочна доверба со вработените, клиентите, деловните партнери, надзорните и другите надлежни тела, надворешните ревизори, инвеститорите и општеството во целина. Работењето на НЛБ Групацјата треба да биде одговорно, транспарентно, во согласност со нашите вредности и преземени обврски и насочено кон создавање позитивно влијание.

Секој од нас има важна улога во остварувањето на овие цели и може да придонесе за нивна реализација преку своето секојдневно работење, однесување и постапување.

IV. Вредности на НЛБ Групацјата

Секоја цел започнува со јасно дефинирана насока. По сеопфатна анализа на процесите, нашите предности и можностите за унапредување, а со цел дополнително да ја подобриме организациската клима во НЛБ Групацјата, ги идентификувавме вредностите и однесувањата преку кои ја остваруваме нашата мисија и ја следиме нашата визија. Разновидна група вработени, со силна поддршка од менаџментот, дефинираше три основни вредности и пет клучни однесувања неопходни за нивно доследно спроведување и живеење во секојдневното работење. Вредностите на НЛБ Групацјата се остваруваат и се потврдуваат преку нашето однесување и постапување, во согласност со основните принципи утврдени во овој документ.

ВРЕДНОСТ	КЛУЧНИ ОДНЕСУВАЊА
Развој и подобрување	• Стекнете и споделете знаење • Постојано стремете се кон постојани подобрувања • Понудете поддршка за учење и подобрувања • Соработувајте за да се постигне заедничка цел • Зборувај отворено и слушај активно
Ние го промовираме претприемништвото	• Гледајте на сè низ призмата на дигитализацијата • Секогаш направи уште еден чекор напред • Да ги подобриме нашите договори и ветувања • Предложете иновативни и поедноставени подобрувања • Стремете се кон оснажување и преземете одговорност
Ние ги подобруваме животите	• Ние сме бранители на одржливи практики и ги користиме • Показуваме интерес и разбирање еден кон друг • Секој од нас води кон промена • Се грижиме за нашето лично влијание врз животната средина • Промовираме промени

V. Кодексот и локалното и меѓународното законодавство и регулативи

НЛБ Групацијата доследно ја спроведува својата стратегија за развој и редовно ги ажурира кодексите и другите акти со кои се уредуваат стандардите на однесување во НЛБ Групацијата, во согласност со своите стратешки определби и развојни насоки.

Со донесувањето на овој Кодекс престанува да важи претходниот Кодекс со кој беа уредени етичкото однесување и корпоративната усогласеност на ниво на NLB d.d. и НЛБ Групацијата. Членките на НЛБ Групацијата се должни своите интерни акти, правила и процедури да ги усогласат со одредбите на овој Кодекс и да го темелат своето работење врз неговите принципи и стандарди.

Членките на НЛБ Групацијата се обврзани редовно, а најмалку еднаш годишно, да организираат и спроведуваат обуки за сите вработени во врска со содржината и примената на овој Кодекс. Тие се должни континуирано и активно да го промовираат Кодексот, да ја подигнуваат свеста за неговото значење, да обезбедуваат соодветна едукација и информирање и да даваат насоки и појаснувања за неговата примена во конкретни ситуации со кои се соочуваат вработените. Овој Кодекс ги утврдува стандардите на однесување што се применуваат на вработените во НЛБ Групацијата, како и очекувањата што НЛБ Групацијата ги има кон своите деловни партнери и другите засегнати страни.

Во случај на несогласност помеѓу одредбите на овој Кодекс и барањата на применливото национално законодавство, членките на НЛБ Групацијата ќе го усогласат Кодексот со локалните прописи, водејќи сметка, во најголема можна мера, да се почитуваат принципите утврдени во овој Кодекс и да се применуваат најстрогите стандарди што се релевантни за конкретниот случај.

Овој Кодекс не ги опфаќа сите ситуации и прашања со кои може да се соочиме во нашето секојдневно работење во НЛБ Групацијата. Затоа, покрај неговите одредби, важно е да се почитуваат и неговата цел, дух и основни принципи. Нашата цел секогаш треба да биде да постапуваме правилно, а не само во рамките на она што е формално дозволено.

Подетални насоки за вработените се утврдени во интерните акти, политики, процедури и упатства на соодветната членка на НЛБ Групацијата, земајќи ги предвид принципите и целите на овој Кодекс, барањата на локалните прописи, како и особеностите на деловната, културната и општествената средина во која таа делува.

НЛБ Групацијата работи во дејности што се предмет на високо ниво на регулаторен надзор, имајќи ја предвид потребата од зачувување на финансиската стабилност и спречување на системски ризици. НЛБ Групацијата е свесна дека усогласеноста претставува еден од темелите на нејзиното работење и долгорочен успех.

Од секој вработен се очекува да биде запознаен со меѓународните стандарди, применливите закони, подзаконски акти, правила, регулативи и професионални стандарди релевантни за неговите работни задачи и одговорности.

Неетичките и неправедните деловни практики, како и другите неприфатливи постапувања, имаат негативно влијание врз довербата на клиентите и можат сериозно да го нарушат угледот и репутацијата на НЛБ Групацијата. Истовремено, тие можат да резултираат со регулаторни мерки, санкции и други негативни последици. Поради тоа, секој вработен во НЛБ Групацијата е лично одговорен да постапува во согласност со применливите прописи, интерните акти, политики, процедури и упатства, како и со принципите и правилата утврдени во овој Кодекс.

VI. Принципи на однесување во односите со добавувачите

Добавувачите на НЛБ Групацијата се клучни партнери во обезбедувањето квалитетни производи и услуги. Овој Кодекс ги утврдува основните принципи, вредности и правила на однесување што треба да го водат нашето работење и кои, исто така, треба да бидат разбрани и почитувани од страна на добавувачите на НЛБ Групацијата, со цел да се обезбедат етички, одговорни и усогласени деловни практики.

Добавувачите се должни да обезбедат овие правила да бидат почитувани и од нивните претставници, вработени, подизведувачи и сопствени добавувачи кои учествуваат во обезбедувањето производи и услуги за НЛБ Групацјата. Од сите наши деловни партнери очекуваме да постапуваат во согласност со стандарди кои се најмалку еднакви на стандардите утврдени во овој Кодекс.

Од добавувачите, исто така, се очекува да ги почитуваат и своите активности да ги усогласуваат со:

- Водечките принципи на Обединетите нации (ОН) за бизнис и човекови права;
- Декларацијата на Меѓународната организација на трудот (МОТ) за основните принципи и права при работа;
- Насоките на Организацијата за економска соработка и развој (ОЕЦД) за мултинационални претпријатија, вклучително и принципите што се однесуваат на работниците во синџирот на вредност.

Очекувани принципи и правила за однесување за добавувачите на НЛБ Групацјата

Етичко и професионално однесување:

- Го извршуваат своето работење професионално и во согласност со највисоките етички стандарди, вклучувајќи чесност, интегритет и преземање одговорност за сопствените постапки.
- Постапуваат во согласност со важечките прописи, правилата на професијата, етичките принципи и добрите деловни практики.
- Активно ги спречуваат, препознаваат и отстрануваат ризиците од неправилности и неетичко однесување. Ги почитуваат авторските права и правата од интелектуална сопственост на трети лица (автори, изведувачи и други носители на права) и ги користат исклучиво во согласност со нивната намена, договорените услови или согласноста на носителот на правата, при што користат само соодветно лиценцирани алатки и ресурси во своето работење.
- Пожелно е да имаат воспоставен и применлив Кодекс на етика или друг еквивалентен акт со кој се уредуваат етичките стандарди и деловното однесување.

Добавувачите ги почитуваат човековите права преку:

- Почитување на човековите права и основните слободи на сите лица, обезбедување еднакви можности за вработените на фер, транспарентен и недискриминаторски начин, без оглед на пол, возраст, раса, боја на кожа, националност, етничка припадност, сексуална ориентација, вероисповед или други лични карактеристики, како и преку создавање позитивна, безбедна и инклузивна работна средина.
- Забрана на секаков облик на дискриминација, вознемирување или експлоатација, како и на принудна работа, современо ропство, трговија со луѓе, нееднаков или неправилен третман на вработените и каква било форма на насилство, малтретирање, вознемирување или виктимизација на работното место.
- Невработување лица помлади од 15 години (или 14 години, доколку тоа е дозволено согласно законодавството на земјата во која се извршува работата) и целосно почитување на важечките национални прописи и релевантните стандарди на Меѓународната организација на трудот (МОТ).
- Обезбедување правичен надоместок за работа кој овозможува пристаен животен стандард, како и соодветни услови за живеење кога на вработените им се обезбедува сместување, во согласност со применливите меѓународни стандарди.
- Почитување на правата на малцинствата и домородните заедници, вклучително и правата поврзани со земјиштето, шумите и водните ресурси.
- Обезбедување услови за работа што ги исполнуваат најмалку минималните законски и професионални стандарди за работа, безбедност и здравје при работа.

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

- Постапуваат во согласност со прописите од областа на заштитата на животната средина и континуирано да се стремат кон намалување на негативните влијанија од своето работење врз животната средина.
- Промовираат одржливи практики и, каде што е тоа возможно и соодветно, да користат материјали и решенија што се прифатливи за животната средина.
- Постапуваат во согласност со применливите закони и релевантните меѓународни стандарди во областа на заштитата на животната средина.
- Воспостават и применуваат процедури за безбедно и одржливо управување со отпадот, емисиите во воздухот, потрошувачката на енергија и вода, како и за нивно континуирано намалување и оптимизирање.

Заштита на доверливи информации и податоци

Добавувачите се должни да постапуваат со доверливите информации и податоци во согласност со применливите прописи и највисоките меѓународно признати стандарди за управување и заштита на информациите. Тие се обврзани да ги штитат доверливите информации и податоци на НЛБ Групацијата и да ги користат исклучиво за целите за кои им се ставени на располагање. Добавувачите се должни да обезбедат соодветна заштита на доверливите информации и податоци, вклучително и на личните податоци, и да ги преземат сите потребни технички, организациски и други мерки за спречување на нивна злоупотреба, кражба, измама, неовластен пристап, измена, откривање или каква било друга форма на неовластена обработка. Откривањето, пренесувањето или ставањето на располагање на доверливи информации и податоци на трети лица без претходна изречна писмена согласност од НЛБ Групацијата е строго забрането.

Избегнување на судир на интереси

Добавувачите мора да ги идентификуваат, откријат и избегнат ситуации кои би можеле да предизвикаат конфликт на интереси.

Во случај на потенцијален или вистински конфликт на интереси, добавувачите мора веднаш да го известат Друштвото.

Корупција и спречување на поткуп

Сите деловни активности мора да се спроведуваат чесно, фер и транспарентно.

Добавувачите се должни да ги почитуваат применливите антикорупциски прописи и да одбијат каква било форма на поткуп, изнуда и други облици на корупција насочени кон влијание врз деловните одлуки на другата страна.

Од добавувачите се очекува да воспостават соодветни мерки за спречување на такви практики.

Здравје и безбедност на работното место

Добавувачите се должни да обезбедат работна средина која е безбедна, здрава и поттикнувачка за работа. Тие промовираат култура на меѓусебно почитување, благосостојба и здрав начин на живот меѓу вработените, како и обезбедување производи и услуги што ги исполнуваат барањата на применливите стандарди за квалитет, здравје и безбедност.

Добавувачите проактивно ги идентификуваат, проценуваат и управуваат ризиците поврзани со безбедноста и здравјето при работа, со цел обезбедување безбедна работна средина и спречување на повреди, несреќи и професионални заболувања.

Барањата за безбедност и здравје при работа утврдени во ова поглавје од Кодексот претставуваат составен дел од договорните обврски на добавувачите. Непочитувањето на овие барања ќе се смета за повреда на договорните обврски и може да претставува основ за прекин на деловниот однос.

Усогласеност со законодавството

Добавувачите се должни да постапуваат во согласност со сите применливи национални и меѓународни прописи, вклучително и даночните прописи.

Во рамките на своето работење и соодветно на природата, обемот и комплексноста на активностите што ги вршат, добавувачите треба да:

- идентификуваат, препознаваат и соодветно да постапуваат по секое сомневање за перење пари, финансирање на тероризам или друга незаконска финансиска активност;
- воспостават и применуваат соодветни политики, процедури и контролни механизми за обезбедување усогласеност со меѓународните санкции, рестриктивни мерки и ембарга и да спречат воспоставување или одржување деловни односи со земји, правни и физички лица, организации или други субјекти кои се предмет на такви ограничувања, вклучително и субјекти поврзани со терористички активности, трговија со дрога, ширење оружје за масовно уништување или други незаконски активности.
(<https://www.transparency.org/en/our-priorities/extractive-industries>;
<https://www.transparency.org/en/cpi/2021/index/nzl>)

Донесување правилни одлуки

При донесувањето одлуки, добавувачите треба да се раководат од следните прашања:

А. Законитост

- Дали постапката е во согласност со применливите закони и прописи?
- Дали е во согласност со политиките, принципите и барањата на НЛБ Групацијата?

Б. Усогласеност со вредностите

- Дали постапката е во согласност со основните принципи, вредности и правила на однесување утврдени во овој Кодекс?

В. Влијание врз засегнатите страни

- Дали постапката може негативно да влијае врз клиентите, вработените, деловните партнери или другите засегнати страни на НЛБ Групацијата?

Г. Транспарентност

- Дали би се чувствувале удобно доколку оваа постапка стане јавно позната?

Д. Репутација и одржливост

- Дали оваа постапка би можела негативно да влијае врз угледот на вашата организација или на членка на НЛБ Групацијата доколку стане вообичаена практика?

Соработка и комуникација

Добавувачите се должни да одржуваат отворена, навремена и транспарентна комуникација со Компанијата и да обезбедат целосна соработка при спроведување инспекции, проверки, ревизии и други постапки за оцена на усогласеноста.

Во случај на прашања, дилеми или потреба од појаснување во врска со примената на овој Кодекс, добавувачите можат да се обратат до назначеното лице за контакт во Компанијата.

Добавувачите се должни, во разумен рок и во согласност со применливите прописи, да ги обезбедат сите побарани информации поврзани со еколошките, социјалните и управувачките аспекти на своето работење (ESG), или да дадат соодветно образложение доколку одредени информации не можат да бидат доставени.

Мониторинг и надзор на усогласеност

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

Друштвото го задржува правото редовно да ја следи и проверува усогласеноста на добавувачите со одредбите на овој Кодекс. За таа цел, Друштвото може да презема активности кои вклучуваат:

- самопроценка од страна на добавувачите;
- спроведување внатрешни или надворешни ревизии;
- посети на деловните простории или локации на добавувачите;
- барање дополнителна документација, информации или појаснувања.

Во случај на утврдено неусогласување со барањата од овој Кодекс, Друштвото може да побара од добавувачот да изготви и спроведе план на корективни мерки во соодветен и разумен рок.

Доколку добавувачот не ги отстрани утврдените неусогласености или доколку станува збор за сериозни прекршувања на одредбите од овој Кодекс, Друштвото го задржува правото да ја прекине деловната соработка и да преземе други расположливи правни мерки за заштита на своите интереси.

Добавувачите се должни активно да соработуваат во сите постапки за следење и проверка на усогласеноста и да обезбедуваат точни, целосни и навремени информации. Исто така, тие се должни без одлагање да го известат Друштвото за секое познато или сомнително прекршување на одредбите од овој Кодекс.

Пријавување прекршоци

Добавувачите и нивните вработени се должни без одлагање да ја известат НЛБ Групацијата за секое потенцијално прекршување на овој Кодекс или за кое било друго неетичко, незаконско или несоодветно однесување. НЛБ Групацијата ќе постапува по сите пријави со највисок степен на доверливост и ќе обезбеди заштита од каква било форма на одмазда или неповолен третман кон лицата кои пријавуваат сомневање за неправилности со добра намера.

Во случај на сомневање за неправилно, неетичко или незаконско постапување во рамките на НЛБ Групацијата, на добавувачите им се достапни следните канали за пријавување, вклучително и можност за анонимно пријавување:

- електронски преку Пошта ukazuvaci@nlbfondovi.com или преку NLB Д.Д. Вистлер апликација (NLB whisler)
- обична пошта: НЛБ Фондови АД Скопје, Водњанска 1, 1000 Скопје, за усогласеност – не отворај!

Скопје, 17.08.2026