# Kodeks

## Kodeks ponašanja Mobil Leasing d.o.o. i NLB Grupe

**Verzija 1.1**

# Sadržaj


I. Uvod i ciljevi 3
II. Područje primjene Kodeksa i osobe koje su njime obvezane 4
III. Temeljna načela i pravila poželjnog ponašanja 5
1. ETIČKO - ODGOVORNO POSTUPANJE 6
2 POŠTIVANJE NAŠIH KOLEGA I ODRŽAVANJE UGODNOG RADNOG OKRUŽENJA 8
3 POŠTIVANJE NAŠIH KLIJENATA 10
4 IZBJEGAVANJE SUKOBA INTERESA 12
5 SPRJEČAVANJE NEPRIHVATLJIVIH PRAKSI 14
6 NAŠE POSLOVANJE JE LEGALNO I PRIDRŽAVAMO SE PRAVILA 16
7 RAZBORITO I ETIČKO RUKOVANJE IMOVINOM I NEKRETNINAMA 19
8 DRUŠTVENO SMO ODGOVORNI 20
IV. Vrijednosti NLB Grupe 23
V. Kodeks te lokalni i međunarodni zakoni i propisi 24
VI. Načela ponašanja u odnosima s dobavljačima 25

# I. Uvod i ciljevi

### Misija NLB Grupe

Zaposlenici NLB Grupe, uključujući i zaposlenike Mobil Leasing d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo), predani su kulturi odgovornosti prema klijentu, ostvarivanju planiranih poslovnih rezultata te brizi za okoliš i zdrav način života. Djelujemo u skladu sa zakonodavstvom i pravilima struke, etičkim načelima i dobrom poslovnom praksom, kao i vrijednostima NLB Grupe čiji je član, između ostalih, i Mobil Leasing d.o.o.

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

Uključivanjem naših vrijednosti u sve što radimo, doprinosimo pozitivnom razvoju našeg okruženja.

### Značenje Kodeksa

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

Kodeks propisuje temeljna načela ponašanja na kojima se temelji poslovanje i djelovanje NLB Grupe. Na taj način Kodeks nas usmjerava u našem svakodnevnom ponašanju i pomaže nam razumjeti što se očekuje od svakog zaposlenika i ostalih dionika u NLB Grupi. Ujedno definira što je ključno za ostvarivanje dugoročne razvojne strategije NLB Grupe i njezino odgovorno ponašanje, kojim moramo održavati povjerenje naših klijenata, zaposlenika, dioničara i društvenog okruženja u kojem NLB Grupa posluje.

Stoga Kodeks jasno definira očekivanja od svakog zaposlenika u NLB Grupi, a također propisuje standarde koji se očekuju u našem odnosu s drugim dionicima te upute i smjernice u našem svakodnevnom radu i poslovanju NLB Grupe.

NLB Grupa je prisutna u širokom rasponu različitih nacionalnih i kulturnih okruženja u kojima rade zaposlenici društava članica NLB Grupe. U duhu kulturnih razlika u zemljama u kojima NLB Grupa posluje, težimo suradnji i razmjeni različitih stavova i iskustava. U duhu kulturnih i drugih razlika u zemljama u kojima NLB Grupa posluje, tumačimo i načela poželjnog ponašanja zapisana u ovom Kodeksu.

Kodeks ponašanja NLB Grupe:
- predstavlja vrijednosti i temeljna načela ponašanja,
- utvrđuje pravila koja svaki zaposlenik u NLB Grupi mora razumjeti i poštovati,
- definira očekivanja od svakog zaposlenika u NLB Grupi i
- odražava standarde koje očekujemo u odnosu s ostalim dionicima.

Kodeks je strukturiran na način da nam bude od praktične pomoći u svakodnevnom radu. Postoji posebno poglavlje namijenjeno svim menadžerima na svim organizacijskim razinama s posebnom odgovornošću u primjeni Kodeksa u praksi u NLB Grupi.

# II. Područje primjene Kodeksa i osobe koje su njime obvezane

**Zaposlenici**

Jamstvo za učvršćivanje povjerenja u NLB Grupu i ključ njezina ugleda i dugoročnog uspješnog poslovanja jest poslovanje u skladu s Kodeksom. Svi zaposlenici NLB Grupe moraju razumjeti i pridržavati se vrijednosti, načela i pravila sadržanih u ovom Kodeksu ponašanja, uzimajući ih u obzir prilikom ostvarivanja vrijednosti Društva.

Kao zaposlenici NLB Grupe, odgovorni smo za ugled svake članice NLB Grupe i moramo biti upoznati s ovim Kodeksom te ga se pridržavati u svakodnevnom ponašanju. Kodeks je osmišljen kako bi nam bio od praktične pomoći u svakodnevnom radu.

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

## Rukovodstvo

Ovaj Kodeks se u potpunosti primjenjuje na članove tijela NLB Grupe. Stoga se pojam „zaposlenik NLB Grupe“ tumači u širem smislu.

Rukovoditelji na različitim razinama u NLB Grupi, uključujući članove upravljačkih tijela (članove uprave, nadzorne odbore, izvršne direktore, članove odbora), imaju specifične odgovornosti:

- Razgovarati o ovom Kodeksu s članovima svojih timova i provjerite da su ga svi razumjeli, čime ćete promovirati etičku kulturu u NLB Grupi;
- Osigurati da se temeljna načela i pravila ponašanja provode i poštuju;
- Osigurati da se vrijednosti Društva i NLB Grupe ostvaruju u svjetlu utvrđenih načela i pravila ponašanja;
- Poticati otvorene, poštene i iskrene odnose među zaposlenicima, bez straha i osvetoljubivosti;
- Poticati otvorene rasprave o svim pitanjima kojima se bavi ovaj Kodeks;
- Vaše ponašanje i ponašanje trebaju biti primjer koji utjelovljuje vrijednosti i ispunjava osnovne principe NLB Grupe;
- Reagirati na vrijeme kada uočite etička pitanja u svom okruženju;
- Ne zahtijevati od svojih zaposlenika nikakvo ponašanje koje bi bilo suprotno zakonskim ili drugim pravilima ili ovom Kodeksu.

## Odnosi s poslovnim partnerima

Zaposlenici NLB Grupe dosljedno se pridržavaju temeljnih načela utvrđenih u ovom Kodeksu prilikom poslovanja s poslovnim partnerima i drugim dionicima. Očekujemo da svi poslovni partneri i drugi dionici primjenjuju standarde barem jednake onima zapisanim u ovom Kodeksu, uključujući i njihov odgovoran odnos prema zaposlenicima.

Zaposlenici NLB Grupe obvezuju se poštivati sve relevantne interese uključenih strana na transparentan način i u skladu s dogovorenim obvezama.

# III. Temeljna načela i pravila poželjnog ponašanja

Etika je skup moralnih načela koja predstavljaju norme i vrijednosti etičnog pojedinca. Takav pojedinac djeluje iskreno, pošteno i u dobroj vjeri prema drugima. Temeljna etička pitanja su: što je dobro, što moram činiti, kakva osoba bih trebao biti i kako se ne bih trebao ponašati.

Zaposlenici NLB Grupe pridržavaju se temeljnih načela i pravila poželjnog ponašanja te su svjesni što se smatra nedopustivim ponašanjem. Temeljna načela vode nas prema očekivanim standardima ponašanja.

Detaljnija pravila ponašanja napisana su uz svako temeljno načelo, zajedno s praktičnim savjetima koji će vam pomoći da donesete pravu odluku.

| Osnovna načela | Pravila ponašanja |
|---|---|
| **Djelujte etički - odgovorno** | • Postupajte odgovorno i u skladu s punomoćima<br>• Pridržavajte se pravila Kodeksa |
| **Poštujemo svoje kolege i održavamo ugodno radno okruženje** | • Iskrenost i poštovanje među kolegama<br>• Nulta tolerancija za diskriminaciju<br>• Ugodno i sigurno radno okruženje<br>• Briga o zaštiti osobnih podataka zaposlenika |
| **Poštujte naše kupce** | • Poštujte interese kupaca<br>• Briga o čuvanju povjerljivosti podataka o kupcima<br>• Profesionalni stav<br>• Pravedan postupak rješavanja pritužbi kupaca |
| **Izbjegavajte sukob interesa** | • Isključenje iz procesa pripreme prijedloga, usvajanja materijala i postupaka donošenja odluka sa srodnim osobama (npr. rođaci, osobni poznanici)<br>• Dobivanje prethodnog odobrenja za obavljanje funkcija ili aktivnosti izvan NLB Grupe |
| **Spriječite neprihvatljive prakse** | • Nulta tolerancija prema neprihvatljivim praksama<br>• Odbacite mito i korupciju<br>• Spriječite i prijavite svako štetno ponašanje<br>• Zaštita zviždača |
| **Naše poslovanje je legalno i poštujemo pravila** | • Naše poslovanje je legalno<br>• Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma<br>• Štitimo povjerljive i strogo povjerljive informacije<br>• Ne zloupotrebljavamo interne informacije<br>• Posvećeni smo poštenoj konkurenciji |
| **Razborito i etično rukovanje imovinom i vlasništvom članica NLB Grupe** | • Zaštita i racionalno korištenje imovine i resursa Društva<br>• Zaštita intelektualnog vlasništva |
| **Budite društveno odgovorni** | • Poštovanje ljudskih prava<br>• Briga za društveno okruženje<br>• Ekološka osviještenost<br>• Komunikacija u NLB Grupi<br>• Suradnja s nadležnim tijelima |

# 1. ETIČKO - ODGOVORNO POSTUPANJE

## 1.1 ODGOVORNO POSTUPANJE I POSTUPANJE U SKLADU S OVLASTIMA

Svaki zaposlenik NLB Grupe obvezan je poštovati najviše standarde moralnog integriteta i poslovne etike u okviru svog rada. To je korisno ne samo za NLB Grupu već i za njezine klijente, interne i eksterne, kolege, poslovne partnere, dioničare, financijski sustav i širu zajednicu. Jedino jamstvo dugoročnog učvršćivanja povjerenja u NLB Grupu i temelj njezina ugleda i stalnog uspješnog poslovanja je etično, savjesno i odgovorno poslovanje u skladu s Kodeksom. Povjerenje je temelj bankarske i financijske (uključujući leasing) djelatnosti.

NLB Grupa je odgovorna prema svojim klijentima, kolegama, dionicima, vlasnicima, poslovnim partnerima te društvenom i prirodnom okruženju. Razumijevanje klijenata i briga o njihovom pozitivnom korisničkom iskustvu naša je temeljna odgovornost. To uključuje razumijevanje njihovih potreba i rizika povezanih s njima samima i NLB Grupom. Pažljivo i odgovorno gradimo partnerstva sa svima s kojima stupamo u poslovne odnose. Kao zaposlenici imamo dužnost jedni prema drugima i prema svim dionicima djelovati profesionalno te predano i s međusobnim poštovanjem u svom radu. Bez obzira na priliku, svi zaposlenici u NLB Grupi moraju djelovati s potpunom pravednošću, poštenjem i integritetom u svemu što radimo te se suočavati s izazovima na odgovoran način. S dužnom odgovornošću brinemo o ugledu bankarske i šire financijske (uključujući leasing) djelatnosti, a također ispunjavamo svoju odgovornost prema širem društvenom i prirodnom okruženju.

Svaka osoba u NLB Grupi dužna je:
- u svakom trenutku pridržavati se načela etike, pravednosti i stručnosti;
- djelovati odgovorno, pozitivno i konstruktivno, u skladu sa strategijom, ciljevima i vrijednostima;
- spriječiti i ukloniti rizike štetnog ponašanja;
- raditi u skladu sa zakonom, propisima i dobrim praksama.

## 1.2 POŠTIVANJE PRAVILA KODEKSA

Kao zaposlenici NLB Grupe, odgovorni smo za upoznavanje s ovim Kodeksom i strogo ga se pridržavati u svom ponašanju.

Kršenje standarda i pravila ponašanja definiranih ovim Kodeksom može dovesti do ozbiljnog kršenja radnih obveza zaposlenika i rezultirati mogućim izricanjem mjera za otklanjanje posljedica nedoličnog ponašanja. Ozbiljni prekršaji mogu rezultirati drugim sankcijama i mjerama (uključujući mjere radnog prava) koje mogu dovesti do prekida svake daljnje suradnje između zaposlenika i članice NLB Grupe.

Stoga je Kodeks osnova za sva ostala pravila i upute poslovanja, uključujući organizacijska pravila i postupke, postojeće punomoći, kao i odluke, sporazume i ugovore koje je sklopila NLB Grupa.

### Smjernice

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

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

Svoje dužnosti obavljat ćemo postupajući u skladu s usvojenim načelima i pravilima te na način koji osigurava da naš rad i ponašanje unutar i izvan radnog okruženja ne štete ugledu NLB Grupe ili bilo

koje njezine članice, te bankarskoj i financijskoj (uključujući financijski i operativni leasing) djelatnosti kao takvoj.

Stoga smo odgovorni za:

- odgovorno, pozitivno i profesionalno postupanje, u skladu sa strategijom, ciljevima i obvezama, zakonima, pravilima i dobrom praksom;
- sprječavanje i suzbijanje svih oblika koruptivnih postupanja te kršenja primjenjivih propisa ili temeljnih etičkih normi,
- sprječavanje svakog ponašanja, odluke ili radnje koje bi bile suprotne zakonima, internim pravilima, strategiji NLB Grupe i obvezama, zakonski dopuštenim ciljevima, etičkim načelima ili vrijednostima NLB Grupe, posebno ako bi to moglo prouzročiti štetu pojedincu ili bilo kojoj članici NLB Grupe.

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

## 2 POŠTIVANJE NAŠIH KOLEGA I ODRŽAVANJE UGODNOG RADNOG OKRUŽENJA

### 2.1 Iskrenost i poštovanje među kolegama

Iskrenost je temelj svih odgovornih postupaka, posebno u bankarstvu i financiranju (uključujući financijski i operativni leasing). Zaposlenici NLB Grupe su pošteni i slijede najviše etičke standarde. Osiguravanjem sigurnog, stimulirajućeg i zdravstveno prihvatljivog radnog okruženja gradimo dugoročnu i čvrstu korporativnu kulturu koja je važan temelj našeg uspjeha.

NLB Grupa teži odnosima temeljenima na suradnji, međusobnom poštovanju, uljudnosti i međusobnoj pomoći. Svaki zaposlenik poštuje dostojanstvo i integritet svojih kolega, motivira ih, podržava njihov razvoj te djeluje u skladu s najvišim standardima profesionalnosti i odgovornosti.

U NLB Grupi potičemo poštovanje izraženih mišljenja i otvorenu komunikaciju, što je temelj našeg rada. Prvo slušamo, pa onda govorimo. Naša riječ je naša obveza. Jasno navodimo što možemo ili smijemo učiniti, a što ne možemo ili ne smijemo učiniti. Aktivno tražimo povratne informacije, cijenimo i dijelimo informacije otvoreno i pravovremeno. Konstruktivnu kritiku dajemo na uvažavajući i iskren način. Dijelimo znanje za dobrobit NLB Grupe i učimo jedni od drugih. Komuniciramo na jasan i razumljiv način; ne ustručavamo se teških pitanja i ne prebacujemo zadatke na druge. Uvijek surađujemo sa svim dionicima u dobroj vjeri i profesionalno.

Brinemo o razvoju pozitivne kulture u NLB Grupi i osiguravamo da se prema svakoj osobi postupa s poštovanjem i dostojanstvom, kao bitan element NLB Grupe.

### 2.2 Nulta tolerancija prema diskriminaciji

NLB Grupa je posvećena pravednom postupanju sa svim kandidatima u postupcima zapošljavanja. Procjenjujemo na temelju objektivnog znanja, iskustva i kompetencija te jamčimo jednake mogućnosti svim zaposlenicima na pravedan i transparentan način, bez obzira na spol, dob, rasu, boju kože, nacionalnost, seksualnu orijentaciju, vjerska uvjerenja i druge osobne osobine.

U NLB Grupi odbacujemo i nećemo tolerirati bilo kakvu diskriminaciju, nejednak i nepravedan tretman zaposlenika te bilo kakvo nasilje, zlostavljanje, uznemiravanje ili mobing pojedinaca na njihovom radnom mjestu.

Svi zaposlenici mogu raditi u NLB Grupi bez straha od takvih praksi. Poštujemo ljudska prava i potičemo pozitivno radno okruženje koje doprinosi našem uspjehu.

### 2.3 Ljubazno i sigurno radno okruženje

U NLB Grupi brinemo o razvoju zaposlenika jer vjerujemo u njihove kompetencije, lojalnost, integritet i predanost. Razvoj zaposlenika je ključ uspješnog poslovanja i održivog razvoja Društva.

Zato osiguravamo sigurno i prijateljsko radno okruženje, potičemo međusobno poštovanje i zdrav način života među našim zaposlenicima. Zadovoljstvo zaposlenika ključno je za postizanje naših ciljeva.

### 2.4 Briga o zaštiti osobnih podataka zaposlenika

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

Svaki zaposlenik dužan je poštovati pravo na privatnost svojih kolega i postupati s njihovim osobnim podacima u skladu s internim pravilima i predviđenim postupcima.

## Smjernice

Naši kolege su naši interni klijenti. Dužni smo se prema njima odnositi pošteno, s poštovanjem i odgovorno. Postupajte s njima kao što bismo se odnosili prema vanjskom klijentu. Uspješni možemo biti samo ako surađujemo!

Dobri i otvoreni odnosi između svih zaposlenika NLB Grupe značajno doprinose poslovnoj izvrsnosti. Ti odnosi trebaju se temeljiti na međusobnoj suradnji, pomoći i razumijevanju. Poštujemo prava i dužnosti suradnika, kao i njihove razlike. Eventualna neslaganja ne smiju izazvati nekorektno ponašanje ili kršenje pravila poslovanja te poštovanje i pošteno ponašanje.

Kao zaposlenici NLB Grupe dužni smo doprinositi otvorenoj i transparentnoj međusobnoj komunikaciji. Rukovoditelji moraju davati upute i definirati zadatke pristojno, jasno i razumljivo. Njihova je odgovornost stvoriti pozitivnu klimu, poticati suradnike na inovativno razmišljanje i biti dobar primjer.

Usredotočeni smo na razumijevanje potreba naših internih korisnika i uzimamo u obzir njihove interese. Na temelju našeg iskustva i stručnosti, posvećeni smo pružanju naprednih, inovativnih i modernih proizvoda i usluga primjerenih njihovim potrebama i zahtjevima. Svaki od nas nastoji pronaći prilike za dobro korisničko iskustvo drugih zaposlenika u NLB Grupi s kojima surađuje. Cilj svakog od nas mora biti osigurati da interni korisnici NLB Grupe imaju koristi na optimiziran način i da zajedno doprinesemo učinkovitosti i optimiziranom korisničkom iskustvu. Još smo bolji kada surađujemo!

Zaposlenici NLB Grupe moraju se suzdržati od svih vrsta seksualnog, verbalnog ili drugog uznemiravanja i zlostavljanja svojih suradnika. Takvo ponašanje se ne tolerira u NLB Grupi i zabranjeno je. Uznemiravanje je svako neželjeno ponašanje povezano s bilo kojom osobnom okolnošću s učinkom ili namjerom negativnog utjecaja na dostojanstvo osobe ili stvaranja zastrašujućeg, mržnjom ispunjenog, ponižavajućeg, posramljujućeg ili uvredljivog okruženja. Stoga ste i sami dužni osigurati da vaše ponašanje ne dovodi druge u neugodan položaj ili ne ugrožava njihovo zdravlje i sigurnost.

Upoznajemo se s internim pravilima i postupcima u vezi sa sigurnošću na radu i pridržavamo ih se. Obvezni smo odmah prijaviti nadležnim organizacijskim jedinicama članice Grupe, odnosno Društva nezdravo radno okruženje ili incidente, kao i svako fizičko nasilje ili prijetnju imovini Društva.

Zaposlenici NLB Grupe ne smiju koristiti za vlastitu korist ili prosljeđivati bilo kojoj (neovlaštenoj) trećoj strani bilo kakve povjerljive podatke određene zakonom i/ili poslovnu tajnu koju je kao takve utvrdila članica NLB Grupe i povjerila ili na bilo koji drugi način stavila na raspolaganje zaposlenicima. Poslovnom tajnom smatraju se i svi podaci koji bi očito mogli prouzročiti materijalnu štetu ako bi se dostavili neovlaštenim osobama.

# 3 POŠTIVANJE NAŠIH KLIJENATA

## 3.1 Poštivanje interesa klijenata

Naši klijenti, i interni i eksterni, su nam u središtu pažnje. Kako bismo osigurali njihovo povjerenje, zaposlenici NLB Grupe obvezni su štititi interese naših klijenata i poslovnih partnera te poštovati sve relevantne odredbe.

Zaposlenici NLB Grupe ispunjavaju naša obećanja, postižu i premašuju očekivanja naših klijenata, poslovnih partnera, dioničara, regulatornih tijela i društva u cjelini. Aktivno surađujemo u provedbi strategije NLB Grupe i predani smo ispunjavanju strateških ciljeva u duhu kredibiliteta i pravednosti. Upozoravamo na izazove i potičemo jedni druge dok se ciljevi ne ostvare jer smo svjesni da društva NLB Grupe mogu biti uspješna samo kombiniranjem naših snaga, znanja i iskustva. Svjesni smo da smo jači i uspješniji kada radimo zajedno.

Obavezni smo razumjeti potrebe naših klijenata i uzeti u obzir njihove interese. Na temelju našeg iskustva i stručnosti pružamo napredne, inovativne i moderne usluge i proizvode koje odgovaraju potrebama i zahtjevima klijenata. Želimo doprinijeti ostvarenju njihovih planova, savjetovati ih, informirati ih i podizati njihovu svijest o vrsti i razini rizika povezanih s njihovim željama i zahtjevima. Ne diskriminiramo klijente.

Stvaramo rješenja i dodanu vrijednost za naše klijente. Svjesni smo da svaki problem može imati nekoliko rješenja, stoga nudimo inovativna rješenja. Na taj način postižemo obostranu korist. Ulažemo u razvoj vještina naših zaposlenika i kvalitetu radnog okruženja, što doprinosi uspjehu cijele NLB Grupe. Pratimo moderne trendove te tražimo i identificiramo nove i bolje pristupe pružanju usluga i proizvoda za naše klijente. Inovacije se potiču i na razini procesa, organizacije i internog funkcioniranja, kao i na razini sveobuhvatnih rješenja za klijente, a sve s ciljem poboljšanja njihovog korisničkog iskustva, stvaranja dodane vrijednosti naših proizvoda i usluga te poboljšanja njihove dostupnosti.

Jedan od naših temeljnih ciljeva je učinkovitost u svakodnevnom radu. Nudimo našim klijentima učinkovita rješenja i dodanu vrijednost. Na taj način im štedimo vrijeme i energiju. Optimiziramo procese kako bi timovi NLB Grupe mogli učinkovito raditi. To nam daje više vremena za posvetiti se našim klijentima. Aktivno smanjujemo složenost kako bismo omogućili jednostavno poslovanje, slijedeći najsuvremenija tehnološka rješenja i modernu životnu dinamiku.

Naš je cilj osigurati optimalne pogodnosti za korisnike u vezi s našim proizvodima i uslugama te da, uzimajući u obzir njihove interese, gradimo partnerstva i održavamo povjerenje u NLB Grupu.

## 3.2 Briga o čuvanju povjerljivosti podataka o klijentima

Jedno od osnovnih pravila je poštovanje zaštite dobivenih povjerljivih podataka klijenata, bilo da su to klijenti, poslovni partneri ili treće osobe te njihova zaštita i sprječavanje njihove potencijalne zlouporabe i/ili otkrivanja neovlaštenoj osobi. Zaštita privatnosti i informacija koje su nam povjerili naši klijenti naša je primarna briga i pritom postupamo u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima. Bankarske članice NLB Grupe dodatno su obvezane regulatornom obvezom zaštite bankovnih povjerljivih informacija, a Društvo je obvezano regulatornom obvezom zaštite povjerljivih informacija o leasingu koja proizlazi iz Zakona o leasingu.

U svom poslovanju, NLB Grupa je posvećena poštivanju najviših standarda marljivosti u upravljanju osobnim i povjerljivim podacima. Tražimo i obrađujemo samo one podatke koji su nam potrebni za ispunjenje naših obveza prema važećim odredbama i za ispunjenje naših obveza prema klijentima , poslovnim partnerima i regulatorima. Na taj način poboljšavamo naše proizvode i usluge te upravljanje NLB Grupom. Svjesni smo da je to jedini način da osiguramo dugoročno povjerenje u NLB Grupu.

## 3.3 Profesionalni stav

Naš odnos prema klijentima je profesionalan i očituje se kroz osobni izgled, urednost radnih prostora te poštovanje najviših etičkih i profesionalnih standarda u svakodnevnom poslovanju i komunikaciji s klijentima prilikom prodaje i marketinga naših proizvoda i usluga.

## 3.4. Postupak poštenog rješavanja pritužbi klijenata

Prema klijentima postupamo pošteno. Zaposlenici NLB Grupe odmah prijavljuju pritužbe klijenata nadležnim odjelima, rješavaju ih brzo i učinkovito, na korist svih uključenih strana.

## Smjernice

Klijenti NLB Grupe ključni su za postizanje našeg zajedničkog cilja - uspješnog poslovanja, zbog čega smo predani poštovanju najviših standarda profesionalnog i etičkog ponašanja. Povjerenje naših klijenata najvažnije je za naše poslovanje.

U svakodnevnom radu moramo biti svjesni da su interesi naših klijenata i Društva, kao i interesi drugih dionika (vlasnika, javnosti općenito) na prvom mjestu. Pri praćenju ovih načela, svatko od nas također traži mogućnosti za poboljšanje korisničkog iskustva sa svojim internim klijentima, tj. kolegama unutar NLB Grupe s kojima surađuje - više o ovoj temi u Odjeljku 2: Poštujte svoje kolege i održavajte ugodno radno okruženje).

Naš je cilj osigurati optimalne pogodnosti za klijente u odnosu na ponuđene proizvode i usluge. Nudimo inovativna rješenja, moderne proizvode i usluge te uzimamo u obzir njihove želje, potrebe i interese. Zaposlenici NLB Grupe stoga moraju dobro poznavati klijente, razumjeti njihove potrebe i djelovati u njihovom interesu, pazeći pritom da ti interesi nisu u sukobu s interesima NLB Grupe. U slučaju sumnje je li neka situacija doista sukob interesa, pitajte svog izravnog nadređenog ili organizacijsku jedinicu zaduženu za usklađenost.

Poštujemo obvezu zaštite dobivenih povjerljivih podataka i sprječavanja njihove potencijalne zlouporabe. Svaki zaposlenik mora znati pravila o povjerljivosti podataka o klijentima, ostalih (uključujući leasing) povjerljivih informacija i poslovnih tajni te ih primjenjivati u svom radu. Zaposlenici banaka članica NLB Grupe posebno su obvezni štititi osobne podatke klijenata (koji su Zakonom o bankama (ZBan-2) definirani kao svi podaci, činjenice i okolnosti o pojedinačnim klijentima kojima Banka raspolaže), a zaposlenici Društva općenito su obvezni štititi podatke klijenata (kako je definirano Zakonom o leasingu); postoji nulta tolerancija za bilo kakve događaje koji bi mogli rezultirati curenjem ili prosljeđivanjem informacija neovlaštenim osobama.

Poštovanje klijenata znači da se prema njima postupa ravnopravno. Pridržavamo se politike cijena i ovlaštenja za odlučivanje u svakom pojedinom slučaju prilikom određivanja uvjeta za sklapanje poslovnih odnosa. Ni u kojem slučaju nećemo odobravati niti pokušavati odobravati posebne pogodnosti osobama koje nemaju pravo na takve cijene u skladu s važećim internim pravilima. Pritužbe naših klijenata i poslovnih partnera odmah se upućuju našem nadređenom i rješavaju na profesionalan, etičan, pošten, brz i učinkovit način. Pritom se pridržavamo internih pravila i postupaka, uzimamo u obzir povratne informacije klijenata, identificiramo izvor problema i aktivno sudjelujemo u rješavanju problema kako bismo spriječili takve pritužbe u budućnosti.

# 4 IZBJEGAVANJE SUKOBA INTERESA

NLB Grupa razumije i prihvaća odgovornost za donošenje ispravnih odluka vođenih našim poslovnim interesima. Obvezni smo identificirati, pratiti i isključiti potencijalne sukobe interesa.

Sukob interesa nastaje kada se osobne aktivnosti zaposlenika ili njegovi odnosi iz privatnog života isprepliću s poslovnim interesima NLB Grupe (njenih članica) i time utječu na objektivnost zaposlenika u donošenju poslovnih odluka u skladu s najboljim interesima NLB Grupe. Sukob interesa također može smanjiti vrijednost dionica i izložiti NLB Grupu pravnim rizicima i/ili rizicima za ugled.
Mi u NLB Grupi na odgovarajući način identificiramo, dokumentiramo i upravljamo potencijalnim sukobima interesa koji proizlaze iz kredita ili drugih transakcija s članovima upravljačkog tijela i njihovim povezanim stranama. Takve transakcije podliježu posebnim postupcima odobravanja, nadzora i objavljivanja u skladu s internim pravilima i zakonodavstvom.

Veliku pozornost posvećujemo izbjegavanju takvih sukoba interesa i pridržavamo se naših internih pravila koja nalažu da moramo prepoznati te na odgovarajući i učinkovit način upravljati sukobima interesa (poslovnim i privatnim).

Svaki zaposlenik NLB Grupe mora aktivno otkrivati, sprječavati i uklanjati sukobe interesa. U okviru obavljanja poslova i donošenja odluka, uvijek se mora voditi interesima NLB Grupe, a ne svojim privatnim interesima.

## Smjernice

Zaposlenici u NLB Grupi moraju u svakom trenutku voditi računa da naš rad izvan članica NLB Grupe ne ometa interese NLB Grupe i ne utječe na naše odluke koje bi bile suprotne njezinim interesima, vrijednostima i ciljevima.

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

Na osobnoj razini, sukob interesa može nastati kada naši privatni interesi mogu prevladati nad interesima klijenata, dobavljača, drugih poslovnih partnera ili NLB Grupe. Takvi slučajevi nastaju kada se naši privatni interesi preklapaju s interesima NLB Grupe ili njezinih klijenata ili kada imamo bliske osobne ili financijske odnose s drugim zaposlenicima u NLB Grupi.

Zaposlenici NLB Grupe dužni su poštovati interna pravila o otkrivanju takvih aktivnosti, funkcija ili uključivanja u poslovne aktivnosti i drugih okolnosti koje bi mogle predstavljati sukob interesa. To je jedini način da se na odgovarajući način upravlja ili spriječi potencijalno negativno djelovanje sukoba interesa na transparentan, etičan i pravedan način.

Sukobom interesa smatra se sljedeće: ako zaposlenik NLB Grupe ima osobni, financijski ili poslovni odnos s klijentom ili poslovnim partnerom koji bi mogao utjecati na proces donošenja odluke o transakciji ili drugim poslovnim odlukama. Sukobom interesa smatraju se i sve transakcije vezane uz financijske instrumente u vlasništvu zaposlenika te sve ostale transakcije, uključujući otvaranje bankovnih računa i obavljanje transakcija, bez obzira na to jesu li to transakcije izvršene u ime zaposlenika ili druge osobe (kao ovlaštene osobe). Transakcije za vlastiti račun uključuju transakcije koje zaposlenik obavlja za račun povezanih osoba.

Najčešće situacije koje mogu dovesti do sukoba interesa:
- Privatno financirani projekti ili privatna poslovna aktivnost koja se isprepliće s uslugama koje nudi NLB Grupa i razvoj novih proizvoda (uključujući inovacije).

- Funkcije koje su nespojive s interesima NLB Grupe, kao što su članstva u upravnim tijelima konkurentskih društava članicama NLB Grupe.
- Vlasništvo ili ulaganje u društvo koje je izravno ili neizravno povezano (ključni kupac, ugovorni partner itd.) s NLB Grupom.

# 5 SPRJEČAVANJE NEPRIHVATLJIVIH PRAKSI

## 5.1 Nulta tolerancija prema diskriminaciji

NLB Grupa je uspostavila standard nulte tolerancije za nezakonito i neetično ponašanje te nepoštovanje vrijednosti. Istaknula je ovaj standard kao jedno od temeljnih načela kojih se pridržava u poslovanju.

## 5.2 Odbacivanje mita i korupcije

NLB Grupa odbacuje sve vrste mita i korupcije. Ovi oblici djelovanja su nepošteni, nezakoniti i štete zemljama u kojima se koruptivne prakse događaju i društvu općenito.

NLB Grupa ne nudi mito ili neprimjerene poticaje ni u koju svrhu, niti ih prihvaća. Očekujemo i zahtijevamo isto ponašanje od naših klijenata, poslovnih partnera i trećih osoba.

Nedopustive radnje se u našem poslovanju kategorički odbacuju i aktivno sprječavaju.
Stoga su svi zaposlenici NLB Grupe podložni ograničenjima u davanju i prihvaćanju darova, pružanju gostoprimstva i na drugi način utjecaju na ponašanje zaposlenika NLB Grupe.

## 5.3 Sprječavanje i prijavljivanje svakog štetnog ponašanja

Uz mito i korupciju, NLB Grupa kao štetno ponašanje identificira i prijevaru, zlouporabu, krivotvorenje i sve druge radnje koje bi mogle rezultirati regulatornim sankcijama, kaznenom odgovornošću, umanjenjem ugleda ili integriteta, a koje su počinjene na štetu pojedinca ili svih članica NLB Grupe ili njihovih zaposlenika, klijenata i poslovnih partnera.

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

Stoga se od svih zaposlenika NLB Grupe očekuje da razumiju i prihvate odgovornost za donošenje ispravnih odluka. Sprečavanje drugih štetnih ponašanja odgovornost je svih zaposlenika.

Ako primijetimo bilo kakvo štetno ponašanje, zaposlenici NLB Grupe dužni su odmah prijaviti naše zabrinutosti i zapažanja. U tu svrhu, NLB Grupa osigurava neovisne interne postupke i procese za prijavljivanje nepravilnosti. Svaki zaposlenik dužan je odmah prijaviti svaku informaciju o bilo čemu što bi moglo predstavljati kršenje ili nepoštovanje propisa ili internih pravila ili štetno ponašanje. NLB Grupa potiče prijavljivanje ponašanja u slučajevima kada je zaposlenik svjestan da nešto „nije u redu“.

Naša je dužnost prijaviti nedolično ponašanje bez nepotrebnog odgađanja putem jednog od dostupnih komunikacijskih kanala imenovanom službeniku za prijavljivanje u organizacijskoj jedinici odgovornoj za usklađenost. Zaposlenici također mogu anonimno dostaviti informacije izravno Upravi ili Nadzornom odboru. Ako nismo uvjereni da potencijalna radnja ima karakter nedoličnog ponašanja, nezakonitog ili neetičkog djelovanja, možemo se konzultirati s nadređenim ili izravno s organizacijskom jedinicom zaduženom za usklađenost.

## 5.4 Zaštita zviždača

U NLB Grupi ne toleriramo odmazdu protiv zviždača koji prijave nedolično ponašanje i imaju razumno uvjerenje da su informacije istinite - čak i ako se kasnije ispostavi da prijavljeno ponašanje nije bilo nepošteno ili nezakonito.

Prilikom obrade i istraživanja pojedinačnih prijava, podaci u prijavi su strogo zaštićeni, što osigurava zaštitu zviždača tijekom cijelog postupka otkrivanja i potencijalnog sankcioniranja nedoličnog ponašanja. Jamčimo zaštitu identiteta osobe koja prijavljuje nedolično ponašanje, kao i onih na koje se takve prijave o nedoličnom ponašanju odnose.

## Smjernice

Ako nam netko ponudi pogodnost kako bi utjecao na naše ponašanje ili djelovanje, to je mito. Ako netko želi iskoristiti svoj položaj kako bi stekao korist za sebe, to je korupcija. Zaposlenik NLB-a ne smije davati ili primati mito. Ne smijemo sudjelovati niti dopustiti korupciju u bilo kojem obliku na bilo kojoj razini. Moramo osigurati da naši postupci i ponašanje ne ostavljaju dojam da smo skloni podmićivanju ili korupciji.

Rizik od korupcije može se pojaviti u bilo kojoj aktivnosti koja se provodi u NLB Grupi, kad god smo u kontaktu s trećim stranama. Ima mnogo oblika: u natječajima i odabiru dobavljača, u postupcima nabave, troškovima, darovima, gostoprimstvu, odlučivanju o zapošljavanju, sponzorstvima, donacijama, aktivnostima naših klijenata i tako dalje. Dužni smo pažljivo razmotriti koje aktivnosti mogu biti izložene rizicima korupcije i spriječiti takve radnje.

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

U slučaju sumnje, kao i stvarnog nedoličnog ponašanja naših kolega, klijenata, poslovnih partnera i drugih osoba, zaposlenici su dužni prijaviti takve radnje. Samo ako smo toga svjesni možemo brzo reagirati i spriječiti štetu ili ograničiti štetu koju će zaposlenici ili drugi članovi Grupe imati poteškoća s otklanjanjem.

Za prijavu nepravilnosti koristimo utvrđene putove za prijavu kršenja koji jamče našu anonimnost ili kontaktiramo organizacijsku jedinicu zaduženu za usklađenost.

# 6 NAŠE POSLOVANJE JE LEGALNO I PRIDRŽAVAMO SE PRAVILA

## 6.1 Naše poslovanje je legalno

Zaposlenici NLB Grupe dužni su strogo poštovati zakonske propise i druga pravila koja propisuju zahtjeve u vezi s našim svakodnevnim poslovanjem. Izbjegavamo radnje koje bi mogle predstavljati navodno ili stvarno kršenje propisanih pravila.
Zaposlenici NLB Grupe analiziraju i upravljaju rizicima povezanim s usklađenošću u internoj organizaciji, procesima donošenja odluka, politikama objavljivanja, internom izvještavanju i izvještavanju vanjskim (nadzornim) institucijama.

## 6.2 Sprječavamo pranje novca i financiranje terorizma

NLB Grupa provodi postupke za otkrivanje i sprječavanje pranja novca, postupke poznavanja klijenata te postupke za identificiranje i sprječavanje financijskog i drugog kriminala – prema kojima imamo nultu toleranciju.

U slučaju kršenja zakonskih odredbi i pravila vezanih uz pranje novca ili financiranje terorizma, NLB Grupa može pretrpjeti štetu na svom ugledu, a može biti i predmet financijskih i regulatornih sankcija. Stoga su zaposlenici NLB Grupe obvezni:

- biti u tijeku s internim politikama, pravilima i postupcima za otkrivanje sumnji na pranje novca i financiranje terorizma.
- koristiti postupke i mjere za poštovanje sankcija i embarga koji sprječavaju poslovanje s određenim zemljama, skupinama osoba, društvima, organizacijama i pojedincima, uključujući one povezane s terorističkim aktivnostima, krijumčarenjem droge, razvojem nuklearnog oružja i slično.

Kako bi se uspješno spriječile i otkrile sumnjive transakcije, svaki zaposlenik koji se u svom radu suoči s takvim transakcijama mora: postupati u skladu s internim dokumentima članica NLB Grupe te prijaviti takve transakcije svojim nadređenima i nadležnim unutarnjim organizacijskim jedinicama.

## 6.3 Štitimo povjerljive i strogo povjerljive informacije i podatke

U NLB Grupi jamčimo najviše standarde pažljivog postupanja u upravljanju povjerljivim podacima i drugim informacijama koje se odnose na pojedinačne članice NLB Grupe, cijelu NLB Grupu, zaposlenike, klijente i poslovne partnere. To je jedini način da se osigura diskrecija poslovnih odnosa i izgradi dugoročno povjerenje.

Zaposlenici NLB Grupe obvezni su na odgovarajući način štititi povjerljive informacije, strogo povjerljive informacije i poslovne tajne. Postoji nulta tolerancija za bilo kakve događaje koji bi mogli rezultirati curenjem ili prosljeđivanjem povjerljivih informacija, podataka i poslovnih tajni neovlaštenim osobama.

Svi zaposlenici dužni su pridržavati se internih pravila i postupaka kako bi zaštitili sve informacije i podatke koji su nam otkriveni tijekom našeg rada. Ova se obveza odnosi na sve komunikacijske kanale, društvene mreže, sve vrste medija i komunikacijska sredstva.

Korištenje podataka:
Podatke smijemo koristiti samo interno, u poslovne svrhe poslodavca.
Otkrivanje vanjskim stranama dopušteno je samo ako je to dopušteno propisima ili internim pravilima.

Zaposlenici NLB Grupe ne smiju koristiti za vlastitu korist ili prosljeđivati bilo kojoj neovlaštenoj trećoj strani bilo kakve povjerljive informacije, strogo povjerljive informacije ili poslovnu tajnu. Poslovnom

tajnom smatraju se i svi podaci koji bi očito mogli prouzročiti materijalnu štetu ako bi se dostavili neovlaštenim osobama.

## 6.4 Ne zloupotrebljavamo povlaštene informacije

NLB Grupa ima strogu zabranu trgovanja financijskim instrumentima na temelju povlaštenih informacija i drugih oblika zlouporabe tržišta financijskih instrumenata. NLB Grupa je dužna štititi povjerljivost povlaštenih informacija koje se odnose na NLB d.d. ili druge izdavatelje te ih koristi samo u svrhe za koje su otkrivene.

Što je povlaštena informacija?
Određene povjerljive informacije smatraju se povlaštenim informacijama u smislu propisa o sprječavanju zlouporabe tržišta. Zaposlenici kojima su takve informacije otkrivene, bilo u okviru svojih radnih zadataka ili slučajno, dužni su ih strogo čuvati u tajnosti i ne smiju trgovati na temelju povlaštenih informacija.

NLB Grupa je usvojila interne dokumente kojima se uspostavljaju mjere za sprječavanje sukoba interesa, postavljaju informacijske prepreka, osigurava pravovremeno i transparentno objavljivanja povlaštenih informacija o NLB d.d., uspostavlja kontrola nad provedbom osobnih transakcija, osigurava redovita edukacija o zlouporabi tržišta financijskih instrumenata i jamči puna suradnja s nadležnim regulatorima.

Zaposlenici NLB Grupe i druge odgovorne osobe s kojima surađujemo ili koje su uključene u sustav korporativnog upravljanja dužni su ispunjavati svoje obveze kako je navedeno u propisima koji reguliraju osobne transakcije financijskim instrumentima te se pridržavati etičkih standarda, internih akata i pravila NLB Grupe.

## 6.5 Posvećeni smo poštenom tržišnom natjecanju

NLB Grupa je posvećena poštenom poslovanju na tržištima na kojima posluje. To uključuje: izbjegavanje nepoštenih prodajnih i poslovnih praksi, ograničavajućih sporazuma, nepoštene konkurencije i zlouporabe potencijalnog vladajućeg tržišnog položaja.
Svjesni smo rizika povezanih s ograničavanjem tržišnog natjecanja, stoga poslujemo u skladu s važećim zakonima i internim pravilima koji definiraju naše obveze u vezi sa zaštitom tržišnog natjecanja. Naša je odgovornost biti u tijeku s propisima o sprječavanju ograničavanja tržišnog natjecanja i djelovati u skladu s njima te razumjeti kako rizik od nelojalne konkurencije utječe na naše radne obveze.

## Smjernice

Sve naše akcije i svaka odluka moraju biti usklađene s ovim Kodeksom, zakonodavstvom i drugim propisima koji se primjenjuju na članice NLB Grupe te s važećim internim aktima. Moramo biti dobro upoznati s tim dokumentima i postupati u skladu s uputama koje reguliraju obavljanje naših zadataka.

Naša je dužnost pružiti točnu i sveobuhvatnu dokumentaciju o svim našim poslovnim aktivnostima.

Svaka članica NLB Grupe ima ključnu sustavnu ulogu u otkrivanju i sprječavanju pranja novca. Pranje novca i financiranje terorizma predstavljaju teško kazneno djelo koje se progoni po službenoj dužnosti. Stoga je dužnost zaposlenika, posebno onih koji posluju s klijentima, da se svakodnevno pridržavaju pravila i postupaka za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma te da rano prepoznaju zabrinutosti u vezi s potencijalnim (uključujući buduće) povredama propisa, jer je to jedini način da se spriječe povrede.
U slučaju sumnje, obraćamo se našem nadređenom ili internoj organizacijskoj jedinici zaduženoj za usklađenost.

Razmišljate li o trgovanju za vlastiti račun na temelju informacija dobivenih tijekom zaposlenja? Planirate li koristiti svoje zaposlenje za osobnu korist?
NLB Grupa ima na snazi strogu zabranu trgovanja povlaštenim informacijama i zlouporabe tržišta.

U slučaju (potencijalnog) kršenja, to trebamo odmah prijaviti organizacijskoj jedinici zaduženoj za usklađenost, korištenjem određenih kanala za prijavu u skladu s internim dokumentima.

Informacije su ključne za očuvanje naše konkurentske prednosti. Zaposlenici u NLB Grupi odgovorni su za zaštitu tajnosti i integriteta, kao i dostupnosti informacija i podataka u vlasništvu članica NLB Grupe, naših klijenata, dobavljača i drugih poslovnih partnera. Stoga se moramo pridržavati svih internih pravila i postupaka te djelovati tako da te informacije i podaci budu pravilno zaštićeni.

# 7 RAZBORITO I ETIČKO RUKOVANJE IMOVINOM I NEKRETNINAMA

## 7.1 Zaštita i racionalno korištenje imovine i resursa Društva

Kako bismo osigurali dugoročni uspjeh NLB Grupe, moramo racionalno koristiti imovinu svake članice NLB Grupe, uključujući: nekretnine, postrojenja i opremu, tehnološku opremu, intelektualno vlasništvo, financijsku imovinu, zaštitne znakove i odnose s klijentima i poslovnim partnerima te ugled NLB Grupe.

Zaposlenici moraju: razumno koristiti uredski pribor i druge resurse potrebne za rad; štititi imovinu svih članica NLB Grupe; pridržavati se pravila o naknadi troškova poslovnih putovanja i drugih troškova povezanih s poslom, uključujući pravilno izvještavanje i dokumentiranje. Zabranjeno je neetično rukovanje imovinom NLB Grupe.

Zaposlenici ne smiju koristiti sredstva rada ili drugu imovinu za ostvarivanje vlastite osobne koristi ili koristi bilo koje treće strane. Obvezni smo spriječiti svako neovlašteno korištenje imovine i resursa članice NLB Grupe radi ostvarivanja osobne koristi drugih osoba, bez obzira na to koriste li se imovina i/ili resursi dobrovoljno ili iz nemara.

## 7.2 Zaštita intelektualnog vlasništva

Zaštita intelektualnog vlasništva ključan je element uspješnog unutarnjeg tržišta jer potiče inovacije i kreativnost, kao i razvoj zapošljavanja i poboljšanje konkurencije.

Zaposlenici NLB Grupe dužni su pravodobno osigurati da su prava intelektualnog vlasništva regulirana ugovorom i zaštićena. Prava intelektualnog vlasništva uključuju npr. patente, tvrtke, certifikate, modele, žigove, geografske oznake te autorska i slična prava. Predmet takvih prava ne smije se komercijalno iskorištavati bez dopuštenja članice NLB Grupe koji je nositelj prava.

Zaposlenici NLB Grupe dužni su poštivati autorska prava i prava intelektualnog vlasništva trećih osoba (autora, pružatelja usluga i drugih.). Stoga osiguravamo da se autorsko djelo i intelektualno vlasništvo koriste samo u skladu s predviđenom svrhom ili uz pristanak vlasnika. Nadalje, u svom radu koristimo samo one alate za koje je Društvo pribavilo odgovarajuće licence.

## Smjernice

Primarna briga NLB Grupe je očuvanje povjerenja svojih klijenata, poslovnih partnera i društva u kojem poslujemo. Povjerenje se može očuvati samo poštivanjem obećanja i obveza te provođenjem svih naših poslovnih aktivnosti s integritetom, pošteno i etički, kao i u skladu s dobrom poslovnom praksom.

Zaposlenici su dužni preuzeti odgovornost za ispunjavanje obećanja i poštivanje rokova jer su svi u NLB Grupi svjesni da su dosljedno postupanje i donošenje odluka ključni za očuvanje povjerenja u Društvo, NLB, NLB Grupu i financijski sektor općenito.

Zaposlenici NLB Grupe dužni su razborito postupati s imovinom i drugim sredstvima članica NLB Grupe, poštivati interna pravila o naknadi troškova i korištenju sredstava za rad. Dobra smjernica je postupati s imovinom NLB Grupe s jednakom pažnjom i dužnom pažnjom kao i s vlastitom imovinom.

Moramo poštovati odobreni proračun, smjernice i ograničenja korištenja imovine ili poslovnih prostorija. Snažne interne kontrole u svim članicama NLB Grupe osiguravaju odgovarajuće razborito i marljivo rukovanje imovinom Društva i ostalih članica NLB Grupe.

# 8 DRUŠTVENO SMO ODGOVORNI

## 8.1 Poštovanje ljudskih prava

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

Posebnu pozornost posvećujemo poštovanju ljudskih prava i sloboda u svim poslovnim aktivnostima. Težimo dugoročnom povjerenju zaposlenika, kupaca, poslovnih partnera, nadzornih tijela i Društva u cjelini, zbog čega poslujemo u skladu s preuzetim obvezama i obećanjima te na transparentan način.

U NLB Grupi cijenimo svoje zaposlenike i želimo biti dobar poslodavac. Za naše zaposlenike stvaramo odgovarajuće i sigurno radno okruženje u kojem se štite i poštuju dostojanstvo i integritet zaposlenika. Potičemo osobni i profesionalni rast te stvaramo radno okruženje koje poštuje raznolikost (osobnu, spolnu, vjersku, rasnu, nacionalnu, etničku, kulturnu, društvenu, geografsku, obiteljsku, fizičku, dobnu i bilo koju drugu individualnu karakteristiku ili uvjerenje zaposlenika).

Pošten odnos s klijentima temelji se na zajedničkim vrijednostima i poštovanju ljudskih prava u svim ponuđenim leasing i srodnim proizvodima i uslugama. NLB Grupa posluje samo s klijentima kojima može vjerovati, koji se pridržavaju i teže poštivanju važećih propisa i standarda u području ljudskih prava te posluju u skladu s načelima poslovne etike.

U NLB Grupi težimo poštovanju ljudskih prava u cijelom lancu opskrbe, zbog čega se dobavljači i njihovi podizvođači pažljivo biraju i od njih se traži da poštuju ljudska prava.

Posebnu pažnju posvećujemo procjeni poštovanja ljudskih prava pri postavljanju kriterija unutar naše investicijske politike te marljivo uzimamo u obzir izravne i neizravne učinke u zemljama u kojima poslujemo. Svi zaposlenici moraju se strogo pridržavati ovih načela.

## 8.2 Briga za društveno okruženje

U NLB Grupi svjesni smo uloge koja nadilazi okvire financijskog sektora. U odnosu prema zaposlenicima, klijentima i društvu u cjelini te dionicima provodimo društveno odgovornu politiku koja izražava predanost i poštovanje društvenih i ekoloških vrijednosti NLB Grupe. Fokus je na pojedincima, lokalnim zajednicama i društvu u cjelini u svim zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

Društvo posebnu pozornost posvećuje znanju i cjeloživotnom učenju. Ključni stupovi društveno odgovornog poslovanja NLB Grupe su, uz brigu o zaposlenicima, i zaštita integriteta, mentorstvo, podrška profesionalnom sportu i sportu za mlade, humanitarne aktivnosti i zaštita kulturne baštine.

NLB Grupa time pokazuje da je svjesna svoje šire društvene uloge i pridružuje se krugu domaćih i međunarodnih javnih i privatnih financijskih institucija i društava.

NLB Grupa ostaje politički neutralna i ne podržava nikakve političke organizacije ili aktivnosti donacijama ili subvencijama, čak ni ako je to dopušteno lokalnim zakonodavstvom. Poštujemo pravo zaposlenika koji, kao građani, žele privatno sudjelovati u javnom životu, a istovremeno imaju dužnost pažljivo štititi ugled i kredibilitet NLB Grupe.

## 8.3 Promicanje održivih gospodarskih aktivnosti i financiranja

NLB Grupa podržava i potiče prijelaz na održivo gospodarstvo s niskim udjelom ugljika koje će učinkovitije koristiti resurse te se obvezuje pozitivno doprinijeti financijskom sustavu koji će podržati održivi rast.

Posvećeni smo podršci financijskim proizvodima i uslugama koji doprinose ekološkoj i društvenoj dobrobiti. Promičemo održive gospodarske aktivnosti s ciljem poboljšanja kvalitete života i stvaranja bolje budućnosti za cijelu regiju te aktivno podržavamo naše klijente u njihovim planovima i aktivnostima na području zaštite klime.

## 8.4 Odgovornost i osviještenost o okolišu

Naša je obveza poboljšati kvalitetu života u regiji u kojoj živimo. Odgovornost prema okolišu znači zaštitu okoliša u kojem živimo na dva načina:

- Promjenom našeg poslovnog modela i razvojem bankarskih proizvoda i rješenja koja pozitivno utječu na okoliš, korištenjem digitalizacije i tehnološkog razvoja, što nam omogućuje da svojim klijentima ponudimo potpuno digitalizirane pakete, te financiranjem projekata koji pridonose stvaranju niskougljičnog društva i gospodarstvo.
- Promjenom našeg ponašanja. To znači da uzimamo u obzir izravne i neizravne utjecaje na okoliš i okolišne aspekte naših poslovnih odluka te djelujemo na način da naš utjecaj na okoliš bude što pozitivniji.

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

## 8.5 Komunikacija NLB Grupe

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

NLB Grupa sustavno i aktivno provodi aktivnosti korporativne komunikacije, istovremeno gradeći odnose s javnošću. Tijekom komunikacije uvijek stavljamo naše vrijednosti na prvo mjesto i time jačamo ugled NLB Grupe. Pružamo primjer otvorene, poštovane i odgovorne komunikacije sa zaposlenicima, klijentima, vlasnicima i financijskom javnošću.

## 8.6 Suradnja s nadležnim tijelima

NLB Grupa je posvećena potpunoj suradnji s regulatornim i drugim nadležnim tijelima odgovornima za nadzor i provjeru usklađenosti poslovanja NLB Grupe u zemljama u kojima posluje. Na taj način osiguravamo transparentne i točne informacije koje koriste nadzorna tijela, financijski sektor, dioničari, klijenti i šira javnost u zemljama u kojima NLB Grupa posluje.

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

## Smjernice

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

Svatko od nas može doprinijeti ostvarenju tih ciljeva svakodnevnim djelovanjem i radom.

# IV. Vrijednosti NLB Grupe

Svaki cilj započinje jasno postavljenim putem. Nakon pregleda procesa, naših prednosti i mogućnosti za poboljšanje, te s ciljem poboljšanja organizacijske klime u NLB Grupi, tražili smo vrijednosti i ponašanja kroz koja možemo živjeti svoju misiju i ostvariti svoju viziju. Raznolika skupina zaposlenika, uz snažnu podršku uprave, definirala je tri temeljne vrijednosti i pet ključnih ponašanja potrebnih za provedbu svake od tih vrijednosti. Vrijednosti NLB Grupe postižu se i žive uzimajući u obzir temeljna načela zabilježena u ovom dokumentu.

| VRIJEDNOST | KLJUČNA PONAŠANJA |
|---|---|
| **Razvijamo se** | • Stječemo i dijelimo znanje<br>• ustrajno težimo stalnom napretku<br>• pružamo podršku učenju i unapređenju<br>• Surađujemo radi ostvarivanja zajedničkog cilja<br>• Govorimo iskreno i aktivno slušamo |
| **Promičemo poduzetništvo** | • na sve gledamo kroz prizmu digitalizacije<br>• Uvijek činimo još jedan korak naprijed<br>• unapređujemo naše sporazume i obećanja<br>• Predlažemo inovativna i pojednostavljena poboljšanja<br>• Težimo osnaživanju i preuzimamo odgovornost |
| **Poboljšavamo živote** | • zalažemo se za održive prakse i primjenjujemo ih<br>• Pokazujemo interes i razumijevanje jedni prema drugima<br>• Svatko od nas vodi ka promjeni<br>• Vodimo računa o vlastitom utjecaju na okoliš<br>• Promičemo promjene |

# V. Kodeks te lokalni i međunarodni zakoni i propisi

NLB Grupa provodi svoju razvojnu strategiju i ažurira svoje kodekse koji reguliraju standarde ponašanja u NLB Grupi, u skladu sa svojim strateškim usmjerenjima i prateći razvoj. Stoga ovaj Kodeks zamjenjuje prethodno važeći Kodeks koji je regulirao etičko ponašanje i korporativnu usklađenost na razini NLB d.d. i NLB Grupe, uključujući i Društvo. Članice NLB Grupe će pravovremeno prilagoditi sve interne akte, pravila i postupke kako bi ih uskladile i temeljile na ovom Kodeksu.

Članice NLB Grupe dužne su redovito (najmanje jednom godišnje) provoditi edukaciju svih zaposlenika u području Kodeksa. Također su dužne redovito i aktivno promovirati isti, podizati svijest, obučavati i informirati o sadržaju Kodeksa, kao i davati objašnjenja u vezi s njegovom primjenom u specifičnim situacijama s kojima se zaposlenici suočavaju.

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

Kodeks ne regulira sva pitanja s kojima se susrećemo u svakodnevnom poslovanju u NLB Grupi. Bitno je slijediti svrhu, duh i tekst ovog Kodeksa. Naš cilj mora biti činiti ono što je „ispravno“, a ne samo ono što je dopušteno. Detaljnije smjernice za zaposlenike NLB Grupe propisane su u smjernicama i drugim internim aktima odgovarajuće članice NLB Grupe, slijedeći duh i svrhu ovog Kodeksa i zahtjeve lokalnih propisa, kao i specifičnosti kulturnog i društvenog okruženja u kojem posluje.

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

Od svakog zaposlenika očekuje se da bude upoznat s međunarodnim standardima, važećim zakonima, pravilima i propisima te profesionalnim standardima u svim područjima s kojima se mora upoznati u tijeku svog rada.

Nepoštene poslovne prakse i slične neprihvatljive radnje negativno utječu na povjerenje naših klijenata i štete ugledu NLB Grupe te nas mogu izložiti regulatornim mjerama, kaznama ili drugim negativnim posljedicama. Stoga su svi zaposlenici NLB Grupe osobno obvezni i odgovorni djelovati u skladu s važećim propisima, internim pravilima i postupcima te uputama te slijediti duh, svrhu i pravila navedena u ovom dokumentu.

# VI. Načela ponašanja u odnosima s dobavljačima

Dobavljači Društva/NLB-a ključni su partneri u pružanju kvalitetnih usluga i proizvoda. Kodeks utvrđuje temeljna načela, vrijednosti i pravila poželjnog ponašanja u poslovanju, koja moraju razumjeti i poštovati i dobavljači NLB Grupe kako bi osigurali etičko, odgovorno i usklađeno poslovanje. Dobavljači moraju osigurati da se tih pravila pridržavaju njihovi predstavnici, zaposlenici, podizvođači i vlastiti dobavljači s kojima surađuju u pružanju robe i usluga NLB Grupi. Očekujemo da će svi djelovati u skladu sa standardima koji su barem jednakovrijedni onima predviđenima ovim Kodeksom.

Od dobavljača se također očekuje da se pridržavaju i djeluju u skladu sa:

- Vodećim načelima o poslovanju i ljudskim pravima Ujedinjenih naroda (UN),
- Deklaracijom o temeljnim načelima i pravima na radu Međunarodne organizacije rada (ILO),
- Smjernicama Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) za multinacionalna poduzeća o odgovornom poslovnom ponašanju, koje uključuju radnike u lancu vrijednosti.

### Očekivana načela i pravila ponašanja za dobavljače NLB Grupe

### Etičko i profesionalno ponašanje:

- Svoje poslovanje vode profesionalno i u skladu s najvišim etičkim standardima, što uključuje poštenje, integritet i preuzimanje odgovornosti za svoje postupke.
- Djeluju u skladu sa propisima i pravilima struke, etičkim načelima i dobrim poslovnim običajima.
- Aktivno sprječavaju i uklanjaju rizike od nedoličnog ponašanja i neetičkog ponašanja. Poštuju autorska prava i intelektualno vlasništvo trećih osoba (autora, izvođača itd.) te ih koriste u skladu s njihovom namjenom ili suglasnošću vlasnika te u svom radu koriste samo odgovarajuće licencirane alate.
- Poželjno je da dobavljači imaju vlastiti Etički kodeks.

### Dobavljači poštuju ljudska prava na sljedeći način:

- Poštuju ljudska prava i temeljne slobode svih pojedinaca, osiguravaju jednake mogućnosti svim zaposlenicima na pravedan i transparentan način, bez obzira na spol, dob, rasu, boju kože, nacionalnost, etničku pripadnost, seksualnu orijentaciju, vjeru ili druge osobne osobine, te promiču pozitivno i sigurno radno okruženje.
- Zabranjuju svaki oblik diskriminacije, uznemiravanja ili iskorištavanja; prisilni rad; moderno ropstvo; trgovinu ljudima; nejednak ili nepravedan tretman zaposlenika; te svaki oblik nasilja, uznemiravanja, maltretiranja ili viktimizacije pojedinaca na radnom mjestu.
- Ne zapošljavaju osobe mlađe od 15 godina (ili 14 godina, ako to zahtijevaju zakoni zemlje u kojoj se posao obavlja) te u potpunosti poštuju važeće nacionalne zakone i djeluju u skladu sa standardima Deklaracije ILO-a.
- Nastoje isplatiti minimalnu plaću koja omogućuje pristojan životni standard i osigurava prihvatljive životne uvjete prilikom osiguravanja smještaja za zaposlenike (u skladu s međunarodnim standardima).
- Poštuju prava manjina i autohtonih zajednica, uključujući prava na zemlju, šume i vodne resurse.
- Osiguravaju da zaposlenicima budu osigurani barem minimalni standardni uvjeti rada.

### Radi zaštite okoliša, dobavljači moraju:

- Pridržavati se propisa o zaštiti okoliša i nastojati kontinuirano smanjivati negativne utjecaje na okoliš.

- Promicati održive prakse i koristiti ekološki prihvatljive materijale u najvećoj mogućoj mjeri.
- Pridržavati se važećih zakona i međunarodnih standarda u području zaštite okoliša.
- Imati uspostavljene postupke za sigurno i održivo gospodarenje otpadom, emisijama u zrak, potrošnjom energije i vode te njihovo smanjenje.

## Zaštita povjerljivih informacija i podataka

Dobavljači moraju postupati s povjerljivim informacijama i podacima u skladu s važećim propisima i najvišim međunarodnim standardima dužne pažnje u upravljanju informacijama i podacima. Moraju zaštititi povjerljive informacije i podatke NLB Grupe i koristiti ih isključivo u svrhu za koju su dobiveni. Također moraju zaštititi povjerljive podatke i informacije, uključujući osobne podatke, te poduzeti sve potrebne mjere kako bi spriječili njihovu zlouporabu, krađu, prijevaru ili neovlašteni pristup ili otkrivanje. Zabranjeno je otkrivanje povjerljivih informacija i podataka trećim stranama bez izričitog pisanog pristanka NLB-a.

## Izbjegavanje sukoba interesa

Dobavljači moraju prepoznati, otkriti i izbjegavati situacije koje bi mogle dovesti do sukoba interesa.

U slučaju potencijalnog ili stvarnog sukoba interesa, dobavljači moraju odmah obavijestiti Društvo/NLB.

## Sprječavanje korupcije i mita

Sve poslovne aktivnosti moraju se provoditi pošteno i transparentno.

Dobavljači se moraju pridržavati važećih propisa o borbi protiv korupcije, odbaciti svaki oblik podmićivanja, iznude i drugih oblika korupcije kojima se nastoji utjecati na poslovne odluke druge strane.

Očekujemo da će dobavljači imati odgovarajuće mjere za sprječavanje takvih praksi.

## Zdravlje i sigurnost na radu

Dobavljači osiguravaju radna mjesta i okruženje koje je sigurno, prijateljsko i zdravo. Promiču međusobno poštovanje i zdrav način života među zaposlenicima te pružaju usluge koje zadovoljavaju zahtjeve primjenjivih standarda kvalitete, zdravlja i sigurnosti.

Proaktivno upravljaju rizicima zaštite zdravlja i sigurnosti na radu kako bi osigurali okruženje bez incidenata koje sprječava ozljede i bolesti na radu.

Zahtjevi zaštite zdravlja i sigurnosti na radu, kako su definirani u ovom poglavlju Kodeksa, sastavni su dio ugovornih obveza dobavljača. Nepoštovanje ovih zahtjeva smatra se kršenjem ugovora i može dovesti do prekida poslovnog odnosa.

## Usklađenost sa zakonodavstvom

Moraju se poštovati svi važeći nacionalni i međunarodni porezni propisi.

Dobavljači će, u skladu sa svojim najboljim mogućnostima:
- identificirati, otkriti i riješiti svaku sumnju na pranje novca ili financiranje terorizma,

- razviti postupke i mjere za poštovanje sankcija i embarga koji sprječavaju osobe ili organizacije da posluju s određenim zemljama, skupinama osoba, društvima, organizacijama i pojedincima, uključujući one povezane s terorističkim aktivnostima, krijumčarenjem droge, razvojem nuklearnog oružja i slično. ( https://www.transparency.org/en/our-priorities/extractive-industries ; https://www.transparency.org/en/cpi/2021/index/nzl )

## Donošenje pravih odluka

Da bi donijeli ispravne odluke, dobavljači moraju slijediti ove korake:

1. Je li to legalno?
    - Je li to u skladu s politikama Društva/NLB-a?
2. Odražava li temeljna načela, vrijednosti i pravila ponašanja u Društvu/NLB-u?
3. Može li to negativno utjecati na dionike Društva/NLB-a?
4. Bi li se osjećali dobro kada bi se ova akcija javno otkrila?
5. Bi li to negativno utjecalo na vaše društvo ili Društvo/NLB ako bi svi to radili?

## Suradnja i komunikacija

Dobavljači moraju održavati otvorenu i iskrenu komunikaciju s Društvom/NLB-om i surađivati u svim potrebnim inspekcijama i revizijama. U slučaju pitanja ili nedoumica u vezi s ovim Kodeksom, mogu se obratiti imenovanoj kontakt osobi u Društvu/NLB-u.

Dobavljači Društva/NLB-a dužni su NLB-u dostaviti sve tražene informacije o okolišnim, društvenim i upravljačkim čimbenicima ili objasniti zašto se određene informacije ne mogu dostaviti.

## Praćenje i nadzor usklađenosti

Društvo/NLB zadržava pravo redovito pratiti i provjeravati usklađenost dobavljača s ovim Kodeksom. To može uključivati:

- samoprocjene dobavljača,
- interne ili eksterne revizije,
- posjete lokacijama dobavljača,
- zahtjeve za dodatnu dokumentaciju ili pojašnjenja.

U slučaju utvrđene neusklađenosti, Društvo/NLB će od dobavljača zahtijevati da pripremi i provede plan korektivnih mjera u razumnom roku.

Ako dobavljač ne otkloni neusklađenosti ili u slučaju ozbiljnih kršenja, Društvo/NLB zadržava pravo prekinuti suradnju i iskoristiti druga pravna sredstva.

Dobavljači se obvezuju aktivno surađivati u svim postupcima praćenja te pružati točne, potpune i pravovremene informacije. Dobavljači su dužni odmah prijaviti svako kršenje ovog Kodeksa.

## Prijavljivanje kršenja

Dobavljači i njihovi zaposlenici dužni su obavijestiti NLB Grupu o svim potencijalnim kršenjima ovog Kodeksa ili drugom neetičkom ponašanju; NLB Grupa će sve prijave obraditi s najvišom razinom povjerljivosti i bez odmazde protiv zviždača.

U slučaju sumnje na nedolično ponašanje unutar NLB Grupe, dobavljačima su na raspolaganju sljedeći (uključujući anonimne) kanali za prijavu:

- elektronički putem Whistlerove web aplikacije ili na e-mail prijava-nepravilnosti@mobil-leasing.hr
- običnom poštom: Mobil Leasing d.o.o., Kovinska ulica 5, 10000 Zagreb, za “osobu od povjerenja”/za “ povjerljivu osobu ” – ne otvaraj!