

Për përdorim të jashtëm



Kodi i Mirësjelljes në Grupin NLB

Verzioni 2, Gusht 2023

Tabela e përmbajtjes

I.	Hyrje dhe Qëllimi	3
II.	Fushëveprimi i zbatimit të Kodit dhe personat e lidhur me të	4
III.	Parimet themelore dhe rregullat e sjelljes së dëshiruar	5
	1 VEPRO NË MËNYRË TË PËRGJEGJSHME - ETIKE	6
	2 RESPEKTONI KOLEGËT DHE RUANI NJË MJEDISË TË KËNDSHËM TË PUNËS	8
	3. RESPEKTONI KLIENTËT TANË	10
	4 SHMANGIA E KONFLIKTIT TË INTERESIT	12
	5. PARANDALIMI I PRAKTIKAVE TE PAPRANUESHME	13
	6 BIZNESI YNE ESHTË I LIGJSHEM DHE NE I PERMBAHEMI RREGULLAVE	15
	7 TRAJTIMI ME MATURI I PRONËS DHE PASURISË	17
	8 NE JEMI PËRGJEGJËS NDAJ SHOQËRISË	18
IV.	Vlerat e NLB Grupit	21
V.	Marrja e vendimeve të duhura	22
VI.	Kodi, legjislacioni vendor dhe ndërkombëtar si dhe rregulloret	24

I. Hyrje dhe Qëllimi

Misioni i Grupit NLB

Punonjësit e Grupit NLB janë të përkushtuar ndaj kulturës së përgjegjësisë, për klientin, zbatimin e rezultateve të planifikuara të biznesit, dhe kujdesin për mjedisin dhe për një mënyrë jetese të shëndetshme. Ne veprojmë në përputhje me legjislacionin dhe rregullat profesionale, parimet e etikës dhe praktikatat e mira të punës (afariste), si dhe me vlerat e Grupit NLB.

Besimi që gëzojmë tek klientët, bashkëpunëtorët, aksionarët dhe shoqëria në përgjithësi na jep përgjegjësi të madhe. Ne e justifikojmë këtë besim duke punuar me akterët kryesorë për një ndryshim pozitiv, përfitime reciproke dhe rritje.

Duke i përfshirë vlerat tona në gjithçka që bëjmë, ne kontribuojmë në zhvillimin pozitiv të mjedisit tonë.

Kuptimi i Kodit

Kodi i Mirësjelljes së Grupit NLB është një grup i parimeve fundamentale, vlerave dhe rregullave që duhet të kuptohen dhe të respektohen nga çdo i punësuar i Grupit NLB. Kjo është mënyra e vetme për ne në Grupin NLB që të veprojmë në përputhje me standardet etike.

Kodi përcakton parimet themelore të sjelljes mbi të cilat bazohen operacionet dhe veprimet e Grupit NLB. Në këtë mënyrë, Kodi ofron udhëzime në veprimet tona të përditshme dhe na ndihmon të kuptojmë se çfarë pritet në Grupin NLB nga secili i punësuar dhe akterët tjerë. Në këtë mënyrë, Kodi gjithashtu përcakton atë që është vendimtare për përmbushjen e strategjisë afatgjatë të zhvillimit të Grupit NLB dhe mënyrën e përgjegjshme me të cilën ne duhet të ruajmë besimin e klientëve tanë, të punësuarve, aksionarëve dhe mjedisit social në të cilin operon Grupi NLB.

Kështu Kodi përcakton qartë pritjet nga secili i punësuar i Grupit NLB dhe gjithashtu përcakton standardet që priten në marrëdhëniet tona me akterët kryesorë dhe udhëzimet në punën tonë të përditshme dhe në operacionet e Grupit NLB.

Grupi NLB është i pranishëm në një gamë të gjerë mjedisesh të ndryshme kombëtare dhe kulturore nga të cilat vijnë të punësuarit në ndërmarrjet anëtare të Grupit NLB. Në frymën e dallimeve kulturore në vendet ku vepron Grupi NLB, ne përpiqemi për bashkëpunim dhe këmbim të pikëpamjeve dhe përvojave të ndryshme. Në frymën e dallimeve kulturore dhe të tjera në vendet ku vepron Grupi NLB, ne gjithashtu interpretojmë parimet e sjelljes së dëshiruar të shkruar në këtë Kod.

Kodi i Mirësjelljes në Grupin NLB:

- përfaqëson vlerat dhe parimet themelore të sjelljes,
- përcakton rregullat që çdo i punësuar i Grupit NLB duhet t'i kuptojë dhe respektojë,
- përcakton pritjet nga secili i punësuar i Grupit NLB dhe gjithashtu pasqyron standardet që presim në marrëdhënien tonë me akterët tjerë.

Kodi i Mirësjelljes është strukturuar në mënyrë që të jetë praktik për të ndihmuar në punën tonë të përditshme. Një kapitull i veçantë i është kushtuar udhëheqësve të të gjitha niveleve të njësive organizative, të cilët kanë përgjegjësi të veçantë për të zbatuar kodin në praktikë në Grupin NLB.

II. Fushëveprimi i zbatimit të Kodit dhe personat e lidhur me të

Të punësuarit

Garancinë për konsolidimin e besimit në Grupin NLB, çelësi i reputacionit të tij dhe performanca afatgjatë e suksesit janë aktivitetet në përputhje me Kodin. Të gjithë të punësuarit e Grupit NLB duhet të kuptojnë dhe të jenë në përputhje me vlerat, parimet dhe rregullat që përmban ky Kod i Mirësjelljes duke i marrë parasysh gjatë ndjekjes së vlerave aktuale të Bankës.

Si të punësuar të Grupit NLB, ne jemi përgjegjës për reputacionin e secilit anëtar të Grupit NLB dhe ne duhet ta njohim këtë Kod dhe të jemi në pajtueshmëri me atë në sjelljen tonë të përditshme. Kodi është praktik për të na ndihmuar në punën tonë të përditshme.

Sjellja në përputhje me rregullat e Kodit të Mirësjelljes së Grupit NLB mund të kontribuojë në një zhvillim më të suksesshëm të të gjithë Grupit NLB dhe të gjithë ne të punësuarve. Çdo punonjës është i detyruar që të pajtohet me Kodin dhe gjithashtu duhet të inkurajoj kolegët dhe partnerët afarist që të bëjnë të njëjtën gjë.

Menaxhmenti

Ky Kod zbatohet plotësisht për anëtarët e organeve të Grupit NLB. Në këtë kuptim, gjithashtu interpretohet termi i punësuar brenda Grupit NLB.

Udhëheqësit në nivele të ndryshme të Grupit NLB, duke përfshirë anëtarët e organeve drejtuese (anëtarët e bordit të drejtorëve, bordet mbikëqyrëse, drejtorët ekzekutivë, anëtarët e bordit) kanë përgjegjësi specifike:

- Diskutoni këtë Kod me anëtarët e ekipeve tuaja dhe sigurohuni që të gjithë ta kenë kuptuar atë, duke promovuar kështu kulturën etike në Grupin NLB.
- Sigurohuni që parimet themelore dhe rregullat e sjelljes të zbatohen dhe respektohen.
- Sigurohuni që vlerat e Bankës të arrihen duke marr parasysh parimet dhe rregullat e përcaktuara të sjelljes.
- Nxitja e marrëdhënieve të hapura dhe të ndershme në mes të punësuarve, pa frikë dhe hakmarrje.
- Inkurajoni diskutimet e hapura për të gjitha çështjet e trajtuara në këtë Kod.
- Sjellja juaj duhet të paraqesë një shembull që përfshin vlerat dhe përmbushjen e parimeve themelore të Grupit NLB.
- Ju jeni përgjegjës për të reaguar shpejt nëse perceptoni ndonjë problem etik në mjedisin tuaj.
- Mos kërkonin ndonjë sjellje nga të punësuarit tuaj që do të ishte në kundërshtim me legjislacionin ose rregullat e tjera të përshkruara ose këtë Kod.

Marrëdhënia me partnerët afarist

Grupi NLB i përmbahet parimeve bazë dhe rregullave të sjelljes së dëshiruar në veprimtarinë e saj me partnerët afarist dhe akterët tjerë. Prandaj, Grupi NLB pret që të gjithë partnerët afarist dhe akterët tjerë të zbatojnë standardet të paktën të barabarta me ato të shkruara në këtë Kod, duke përfshirë qëndrimin e tyre ndaj të punësuarve. Grupi NLB angazhohet të respektojë të gjitha interesat relevante të palëve të përfshira në mënyrë transparente dhe në përputhje me marrëveshjet.

III. Parimet themelore dhe rregullat e sjelljes së dëshiruar

Etika është një grup parimesh morale. Përfaqëson normat dhe vlerat etike të çdo individi, të përcaktuara nga ndershmëria, drejtësia dhe qëllimet e mira ndaj njerëzve të tjerë. Çështjet thelbësore etike janë: çfarë është e mirë, çfarë duhet të bëj, çfarë lloj personi duhet të jem dhe si nuk duhet të sillem.

Punonjësit në Grupin NLB veprojnë në përputhje me parimet themelore dhe rregullat e sjelljes së dëshiruar dhe janë të vetëdijshëm se çfarë sjellje është e papranueshme/e palejueshme. Parimet themelore na ndihmojnë në standardet e pritura të sjelljes.

Rregullat më të hollësishme të sjelljes janë të shkruara nën çdo parim themelor së bashku me këshillat praktike për t'ju ndihmuar të merrni vendimin e duhur.

Parimet themelore	Rregullat e sjelljes
Vepro në mënyrë të përgjegjshme - etike	• Veproni me përgjegjësi dhe në përputhje me fuqitë e avokatit • Zbatimi i rregullave të Kodit
Respektimi i kolegëve dhe mbajtja e një ambienti të këndshëm pune	• Ndershmëria dhe respekti midis kolegëve • Tolerancë zero për diskriminim • Ambienti i këndshëm dhe i sigurt i punës • Kujdesi i mbrojtjes së të dhënave personale të të punësuarve
Respektimi i klientëve tanë	• Respektimi i interesave të klientëve • Kujdesi i duhur për mbajtjen e të dhënave të klientëve në konfidencë • Qëndrim profesional • Procedura e trajtimit të drejtë të ankesave të klientëve
Shmang konfliktin e interesit	• Përrjashtimi nga procesi i përgatitjes së propozimeve, aprovimin e materialit dhe procedurave të vendim-marrjes me personat e ndërlidhur (p.sh. familjarët, të njohurit personal) • Pranimi paraprak i pëlqimit për kryerjen e funksioneve apo aktiviteteve jashtë Grupit NLB.
Parandalimi i praktikave të papranueshme	• Refuzimi i mitit dhe korrupsionit • Parandalimi dhe raportimi i sjelljes së dëmshme
Biznesi ynë është i ligjshëm dhe ne i përmbahemi rregullave	• Biznesi ynë është i ligjshëm • Parandalimi i shpërlarjes së parave dhe financimit të terrorizmit • Ne mbrojmë informacionet konfidenciale dhe rreptësisht konfidenciale • Ne nuk abuzojmë me informacionet e brendshme • Ne jemi zotuar për konkurrencë të ndershme
Trajtimi i kujdesshëm dhe etik i aseteve dhe pronës nga anëtarët e Grupit NLB	• Mbrojtja dhe përdorimi racional i pasurive dhe burimeve të kompanisë • Mbrojtja e pronësisë intelektuale
Bëhu i përgjegjshëm në shoqëri	• Respektimi i të drejtave të njeriut dhe trajtimi i të gjithë njerëzve pa asnjë dallim apo diskriminim • Kujdesi për mjedisin social • Vetëdija mjedisore • Komunikimi në Grupin NLB • Bashkëpunimi me autoritetet kompetente

1 VEPRO NË MËNYRË TË PËRGJEGJSHME - ETIKE

1.1 VEPRONI ME PËRGJEGJËSI DHE NË PËRPUTHJE ME FUQITË E AVOKATIT

Çdo person në Grupin NLB është i përkushtuar të respektojë standardet më të larta të integritetit moral, sjelljes profesionale dhe etike, e cila është e dobishme jo vetëm për Grupin NLB por edhe për klientët e saj, kolegët e brendshëm dhe të jashtëm, partnerët afarist, aksionarët, sistemin financiar dhe komuniteti në përgjithësi. Garancia e vetme për konsolidimin e besimit në Grupin NLB dhe çelësi i reputacionit të tij dhe performancës së suksesshme afatgjate janë operacionet etike, të kujdesshme dhe përgjegjshme në përputhje me Kodin. Besimi është themeli i veprimtarisë bankare.

Grupi NLB është përgjegjës ndaj klientëve, kolegëve, palëve të interesuara, pronarëve, partnerëve të biznesit dhe mjedisit social e natyror. Të kuptuarit e klientëve dhe të kujdesemi për përvojën e tyre pozitive të përdoruesit/shfrytëzuesit është përgjegjësia jonë themelore. Kjo përfshin të kuptuarit e nevojave të tyre dhe rreziqeve që lidhen me veten e tyre dhe për Grupin NLB. Ne ndërtojmë me kujdes dhe me përgjegjësi partneritete me të gjithë ata me të cilët hyjmë në marrëdhënie biznesi. Si punonjës kemi për detyrë ndaj njëri-tjetrit dhe ndaj të gjithë palëve të interesit të veprojmë në mënyrë profesionale dhe me përkushtim dhe respekt të ndërsjellë në punën tonë.

Pavarësisht nga mundësia, të gjithë të punësuarit në Grupin NLB duhet të veprojnë me drejtësi, ndershmëri dhe integritet në çdo gjë që bëjnë, dhe të përballen me sfidat në mënyrë të përgjegjshme. Me përgjegjësinë e duhur, ne kujdesemi për reputacionin e veprimtarisë bankare dhe më të gjerë financiare dhe gjithashtu përmbushim përgjegjësinë tonë ndaj mjedisit më të gjerë shoqëror dhe natyror.

Çdo person në Grupin NLB:

- në çdo kohë është në pajtueshmëri me parimet e etikës, paanësisë dhe ekspertizës;
- vepron në mënyrë të përgjegjshme, pozitive dhe konstruktive, në përputhje me strategjinë, qëllimet dhe vlerat;
- parandalon dhe eliminon riskun e veprimeve të dëmshme;
- punon në përputhje me ligjin, rregulloret dhe praktikatat e mira.

1.2 PAJTUESHMËRIA ME RREGULLAT E KODIT

Si të punësuar në Grupin NLB, ne jemi përgjegjës që të njohemi me Kodin dhe ta zbatojmë në plotësi në sjelljet tona.

Shkelja e standardeve dhe rregullave të sjelljes të përcaktuara me këtë Kod mund të shkaktojë një shkelje të rëndë të detyrave të punës të çdo të punësuarit dhe të rezultojë në masat e mundshme disiplinore që shqiptohen për eliminimin e pasojave të sjelljes së dëmshme. Shkeljet e rënda mund të rezultojnë me sanksione të tjera të përshtatshme dhe masa të tjera (duke përfshirë masat e ligjit të punës), të cilat mund të çojnë në ndërprerjen e bashkëpunimit të mëtejshëm ndërmjet të punësuarit të Grupit NLB dhe një anëtarit të Grupit NLB. Prandaj Kodi gjithashtu formon bazën për të gjitha rregullat dhe udhëzimet e tjera të aktiviteteve, duke përfshirë rregullat dhe procedurat organizative, autorizimet ekzistuese si dhe vendimet, marrëveshjet dhe kontratat e bëra nga Grupi NLB.

Udhëzimet

Ne jemi të vetëdijshëm që publiku identifikon punën, procedurat dhe qëndrimin ndaj klientëve me sjelljen e Grupit NLB në tërësi, me të gjitha pasojat që rrjedhin nga sjellja e tillë.

Prandaj, duhet të përpiqemi që gjithmonë të bazojmë një marrëdhënie të suksesshme me klientët në besimin reciprok, të fituar nga një dialog i drejtë dhe i hapur, mirëkuptim dhe liri të zgjedhjes.

Ne do të kryejmë detyrat tona duke vepruar në përputhje me parimet dhe rregullat e miratuara dhe në një mënyrë që të sigurohemi që puna dhe sjellja jonë brenda dhe jashtë mjedisit të punës nuk dëmton reputacionin e Grupit NLB ose ndonjërit prej anëtarëve të tij, aktivitetin bankar dhe financiar.

Për këtë arsye në jemi përgjegjës për:

- Të vepruar në mënyrë të përgjegjshme, pozitive dhe profesionale, në përputhje me strategjinë, qëllimet dhe angazhimet, ligjet, rregulloret dhe praktikat e mira;
- Të parandalojmë dhe eliminojmë të gjitha mundësitë e praktikave të korrupsionit në cilindo anëtar të Grupit NLB, si dhe të gjitha shkeljet e rregullave të aplikueshme ose normave bazë etike,
- Të parandalojmë çfarëdo aktivitet, vendim ose sjellje që janë në kundërshtim me ligjin, rregulloret e brendshme, strategjinë e Grupit NLB dhe angazhimet, qëllimet e lejuara me ligj, parimet ose vlerat etike të Grupit NLB, veçanërisht atyre që mund të rezultojnë në dëmtimin e një individi ose anëtarit të Grupit NLB.

Menaxhmenti i Grupit NLB, krijon një shembull, dhe duhet të promovoj marrëdhënie të hapura, të drejta dhe të sigërtë në mes të punësuarve, pa hakmarrje, dhe të veprojë me shpejtësi në rastin e perceptuar të çështjeve etike në mjedisin e punës. Është detyra juaj për të promovuar kulturën etike dhe jo për të kërkuar ndonjë sjellje nga të punësuarit që do të ishte në kundërshtim me legjislacionin, rregulloret tjera ose këtë Kod.

2 RESPEKTONI KOLEGËT DHE RUANI NJË MJEDISË TË KËNDSHËM TË PUNËS

2.1 Ndershmëria dhe respekti në mes të kolegëve

Ndershmëria është baza e të gjitha veprimeve të përgjegjshme, veçanërisht në fushën bankare. Punonjësit e Grupit NLB janë të ndershëm dhe ndjekin standardet më të larta etike. Duke siguruar mjedis pune të sigurt, stimulues dhe miqësor ndaj shëndetit, ne po ndërtojmë një kulturë afatgjate dhe të qëndrueshme të korporatës që është një gurë i rëndësishëm në mozaikun e suksesit tonë.

Grupi NLB punon për marrëdhënie të mira të ndërsjella bazuar në bashkëpunim, respekt reciprok, mirësjellje dhe ndihmë. Çdo i punësuar respekton dinjitetin dhe integritetin personal të kolegëve, i motivon, i ndihmon ata të fitojnë aftësi dhe njohuri të reja dhe gjithashtu kontribuon në zhvillimin e tyre personal dhe të karrierës. Çdo i punësuar i Grupit NLB është përgjegjës për t'u njohur me këtë Kod dhe për të përmbushur atë në sjelljen e tyre.

Prandaj Grupi NLB promovon shprehjen e opinionëve në mes të punësuarve dhe komunikimin e hapur. Komunikimi dhe bashkëpunimi i hapur janë baza e punës sonë. Para se të flasim, së pari dëgjojmë. Fjala jonë është detyrimi ynë. Ne themi qartë se çfarë mund të bëjmë dhe çfarë nuk mund të bëjmë. Ne çmojmë dhe presim prapaveprim. Ne ndajmë informacionin hapur dhe në kohën e duhur. Ne japim kritika konstruktive në mënyrë të respektueshme dhe të ndershme. Ne ndajmë njohuritë për të mirën e Grupit NLB dhe mësojmë nga njëri-tjetri. Në komunikim jemi të drejtpërdrejtë dhe të qartë. Ne nuk kemi frikë nga pyetjet e vështira dhe nuk ia kalojmë detyrat tona të tjerëve. Ne punojmë me të gjitha palët e interesit në mirëbesim dhe me profesionalizëm.

Ne kujdesemi për zhvillimin e kulturës pozitive në Grupin NLB dhe sigurojmë që çdo individ të trajtohet me respekt dhe dinjitet, si një element thelbësor i Grupit NLB.

2.2 Tolerancë zero për diskriminim

Grupi NLB është i angazhuar për trajtim të drejtë të të gjithë kandidatëve në të gjitha procedurat e përzgjedhjes së punësimit. Ne gjojmë në bazë të njohurive, përvojës dhe kompetencave objektive. Ne garantojmë mundësi të barabarta për të gjithë të punësuarit në mënyrë të drejtë dhe transparente, pavarësisht nga gjinia, mosha, raca, ngjyra e lëkurës, kombësia, orientimi seksual, besimi fetar dhe tiparet e tjera personale.

Ne në Grupin NLB refuzojmë dhe nuk do të tolerojmë asnjë lloj diskriminimi, trajtimi të pabarabartë dhe të padrejtë të të punësuarve dhe çdo lloj dhune, ngacmimi, të individëve në vendin e tyre të punës.

Çdo individ në Grupin NLB mund të punojë pa pasur frikë nga ndonjë praktikë e tillë. Ne respektojmë të drejtat e njeriut të secilit individ dhe nxisim mjedisin pozitiv të punës që kontribuon në suksesin tonë.

2.3 Ambienti i mirë dhe i sigurt i punës

Ne në Grupin NLB kujdesemi për zhvillimin e të punësuarve, sepse ne besojmë në kompetencat, besnikërinë, integritetin dhe përkushtimin e të punësuarve tanë. Kujdesi për zhvillimin e të punësuarve sjell performancën e duhur dhe të suksesshme të kompanisë.

Prandaj, kujdesemi për mjedisin e sigurt dhe të mirë dhe sigurohemi që të mbajmë një ambient të shëndetshëm pune dhe marrëdhënie të bazuara në respektin e ndërsjellë dhe inkurajojmë të punësuarit për të jetuar një jetë të shëndetshme. Kënaqësia e të punësuarve është shumë e rëndësishme për arritjen e qëllimeve tona.

2.4 Kujdesi për mbrojtjen e të dhënave personale të punësuarve

Grupi NLB respekton të drejtën e privatësisë dhe interesave të gjithë të punësuarve dhe për këtë arsye i kushton vëmendje të veçantë mbrojtjes së të dhënave personale të punësuarve.

Çdo i punësuar është i obliguar të respektojë të drejtën e privatësisë së kolegëve të tyre dhe të merret me të dhënat e tyre personale në përputhje me rregullat e brendshme dhe procedurat e parapara.

Udhëzime

Kolegët tanë janë klientët tanë të brendshëm. Ne jemi të detyruar t'i trajtojmë ata në mënyrë të drejtë, me respekt dhe me përgjegjësi. Trajtoni ata si do të trajtonit një klient të jashtëm. Ne mund të jemi të suksesshëm vetëm nëse bashkëpunojmë!

Marrëdhëniet e mira dhe të hapura në mes të gjithë të punësuarve të Grupit NLB kontribuojnë dukshëm në përsosmërinë afariste. Këto marrëdhënie duhet të bazohen në bashkëpunimin reciprok, ndihmën dhe mirëkuptimin. Ne i respektojmë të drejtat dhe detyrat e bashkëpunëtorëve dhe gjithashtu dallimet në mes tyre. Çdo mosmarrëveshje nuk duhet të shkaktojë sjellje të gabuar ose shkelje të rregullave të veprimit apo sjelljeve të respektueshme dhe të ndershme.

Si të punësuar të Grupit NLB ne jemi të obliguar të kontribuojmë në një komunikim të hapur dhe transparent. Stafit menaxherial janë të obliguar të nxjerrë udhëzime dhe të përcaktojnë detyrat me në mënyrë të sjellshme, të qartë dhe të kuptueshme. Është përgjegjësia e tyre për të krijuar një klimë pozitive, për të inkurajuar bashkëpunëtorët për të menduarit inovativ dhe për të vendosur një shembull të mirë.

Kemi për detyrim për të kuptuar nevojat e klientëve tanë të brendshëm dhe për të konsideruar interesat e tyre. Bazuar në përvojën dhe ekspertizën tonë, ne jemi të përkushtuar që të ofrojmë produkte dhe shërbime të avancuara, inovative dhe moderne, të përshtatshme për nevojat dhe kërkesat e tyre. Secili prej nesh duhet të përpiqet të gjejë mundësi për një eksperiencë të mirë të punësuarve të tjerë të Grupit NLB, me të cilët bashkëpunojmë. Qëllimi i secilit prej nesh duhet të jetë të sigurojë që klientët e brendshëm brenda Grupit NLB të kenë përfitime në mënyrë të optimizuar dhe së bashku të kontribuojmë në efikasitetin dhe eksperiencën e optimizuar të përdoruesit. Ne jemi edhe më të mirë kur bashkëpunojmë!

Si të punësuar të Grupit NLB ne duhet të përmbahemi nga të gjitha llojet e ngacmimeve seksuale, verbale ose ngacmime të tjera të bashkëpunëtorëve. Ky ngacmim nuk tolerohet në Grupin NLB dhe është i ndaluar. Ngacmimi nënkupton çdo sjellje të padëshiruar që lidhet me çfarëdo rrethane personale me efekt ose synim për ndikim negativ në dinjitetin e personit ose të krijojë një mjedis frikësues, urrejtës, poshtërues, turpërie ose fyes. Prandaj, ju vetë jeni të obliguar të siguroheni që sjellja juaj nuk i vë të tjerët në një pozitë të pakëndshme ose të kërcënojë shëndetin dhe sigurinë e tyre.

Mësoni rreth rregullave dhe procedurave të brendshme lidhur me shëndetin në punë. Ju jeni të obliguar që menjëherë t'i raportoni njësive përkatëse të brendshme organizative për mjedisin jo të shëndetshëm të punës ose incidentet, si dhe për çdo dhunë fizike ose kërcënim për pronën e kompanisë.

Të punësuarit në Grupin NLB nuk mund të përdorin për përfitimin e tyre ose t'i përcjellin ndonjë personi të tretë çfarëdo të dhëne konfidenciale të përcaktuar me ligj dhe / ose sekret afarist të përcaktuara si të tilla nga anëtarë ose Grupi NLB dhe të besuar ose në ndonjë mënyrë tjetër të vënë në dispozicion të të punësuarve. Të gjitha të dhënat që mund të shkaktojnë dëm material, nëse i dorëzohen personave të paautorizuar do të konsiderohen si sekret afarist.

3. RESPEKTONI KLIENTËT TANË

3.1 Respektoni interesat e klientëve

Klientët tanë, të brendshëm dhe të jashtëm, janë gjithmonë në qendër të vëmendjes sonë. Për të siguruar besimin e tyre, të punësuarit e Grupit NLB janë të obliguar të mbrojnë interesat e klientëve tanë dhe partnerëve të tjerë afarist dhe të respektojnë të gjitha dispozitat përkatëse.

Të punësuarit e Grupit NLB përmbushin premtimet tona, arrijnë dhe tejkalojnë pritjet e klientëve tanë, partnerëve të biznesit, aksionarëve, rregullatorit dhe organeve tjera kompetente dhe shoqërisë në përgjithësi. Ne bashkëpunojmë në zbatimin e strategjisë së Grupit NLB dhe në mënyrë aktive zotohemi për përmbushjen e objektivave strategjike në frymën e besueshmërisë dhe ndershmërisë. Ne tërheqim vëmendjen ndaj sfidave dhe inkurajojmë njëri-tjetrin derisa të përmbushen objektivat pasi jemi të vetëdijshëm se anëtarët e Grupit NLB mund të jenë të suksesshëm vetëm duke kombinuar forcat, njohuritë dhe përvojën tonë. Jemi të vetëdijshëm se jemi më të fortë dhe më të mirët kur punojmë së bashku.

Jemi të detyruar të kuptojmë nevojat e klientëve tanë dhe të konsiderojmë interesat e tyre. Bazuar në përvojën dhe ekspertizën tonë, ne jemi të përkushtuar për të ofruar produkte dhe shërbime të avancuara, inovative dhe moderne, të përshtatshme për nevojat dhe kërkesat e tyre. Dëshira jonë është që të kontribuojmë në përmbushjen e planeve të klientëve tanë dhe detyra jonë është t'i këshillojmë ata, t'i informojmë ata dhe ta rrisim vetëdijen për llojin dhe nivelin e risqeve që lidhen me dëshirat dhe kërkesat e tyre.

Ne gjejmë zgjidhje dhe zgjidhim problemet duke krijuar përfitime dhe vlerë të shtuar për klientët tanë. Ne e kuptojmë se çdo problem mund të ketë disa zgjidhje në një moment të caktuar, prandaj ne ofrojmë zgjidhje inovative. Kështu, ne arrijmë përfitime reciproke. Ne investojmë në aftësitë e punonjësve tanë dhe cilësinë e mjedisit të punës, gjë që kontribuon në suksesin e të gjithë Grupit NLB. Ne monitorojmë tendencat moderne dhe kërkojmë dhe identifikojmë qasje të reja dhe më të mira për ofrimin e shërbimeve dhe produkteve për klientët tanë. Inovacioni inkurajohet gjithashtu në nivelin e proceseve, organizimit dhe funksionimit të brendshëm në përgjithësi, si dhe në nivelin e zgjidhjeve gjithëpërfshirëse për klientët, të gjitha me synimin për të përmirësuar përvojën e përdoruesit të klientëve (të brendshëm dhe të jashtëm), duke krijuar vlerë të shtuar të produkteve dhe shërbimeve tona dhe përmirësimin e qasjes së tyre.

Një nga objektivat tona themelore është efikasiteti në punën e përditshme. Ne u ofrojmë klientëve tanë zgjidhje efektive dhe vlerë të shtuar. Kështu ne u kursejmë kohë dhe energji. Ne optimizojmë proceset tona në mënyrë që ekipet e Grupit NLB të mund të punojnë me efikasitet. Kjo na lejon më shumë kohë për t'u kushtuar klientëve tanë. Ne zvogëlojmë në mënyrë aktive kompleksitetin për të lejuar operacione të thjeshta, duke ndjekur zgjidhjet më të fundit teknologjike dhe stilin e jetesës moderne.

Qëllimi ynë është të sigurojmë përfitime optimale për klientët në lidhje me produktet dhe shërbimet e ofruara nga Grupi NLB dhe që duke marrë parasysh interesat e tyre, ne ndërtojmë me kujdes partneritetet dhe e mbajmë besimin në Grupin NLB.

3.2 Kujdesi i duhur për mbrojtjen e të dhënave konfidenciale të klientëve

Një nga rregullat themelore është respektimi i mbrojtjes së të dhënave konfidenciale të marra nga klientët, partnerët afarist ose personat e tretë; dhe mbrojmë ato dhe parandalojmë abuzimin e tyre potencial dhe / ose zbulimin e tyre ndaj një personi të paautorizuar. Mbrojtja e privatësisë dhe informacionit që na është besuar nga klientët tanë është shqetësimi ynë kryesor dhe në këtë mënyrë ne veprojmë në përputhje me dispozitat e vlefshme dhe standardet ndërkombëtare. Bankat që janë anëtare të Grupit NLB kanë detyrë shtesë për të mbrojtur informatat konfidenciale (sekrete) bankare.

Në biznesin tonë, Grupi NLB angazhohet të mbështesë standardet më të larta të kujdesit të duhur në menaxhimin e të dhënave personale dhe konfidenciale. Ne i kërkojmë dhe përpunojmë vetëm ato të dhëna që na duhen për përmbushjen e detyrimeve tona sipas dispozitave në fuqi dhe për përmbushjen e angazhimeve tona ndaj klientëve, partnerëve afarist dhe rregullatorëve. Në këtë mënyrë përmirësojmë produktet dhe shërbimet tona dhe qeverisjen e Grupit NLB. Ne jemi të vetëdijshëm se kjo është mënyra e vetme për të siguruar besim afatgjatë në Grupin NLB.

3.3 Qëndrimi profesional

Qëndrimi ynë ndaj klientëve është profesional dhe tregohet nëpërmjet pamjes personale, rregullimit të ambienteve të punës dhe standardeve më të larta etike dhe profesionale në punën e përditshme dhe komunikimit me klientët në shitjen dhe marketingun e produkteve dhe shërbimeve tona.

3.4. Procedura e trajtimit të drejtë të ankesave të klientëve

Ne i trajtojmë klientët në mënyrë të drejtë. Të punësuarit e Grupit NLB menjëherë i raportojnë ankesat e klientëve tek përgjegjësit, i zgjidhin ato shpejt dhe me efikasitet, për të mirën e të gjitha palëve të përfshira

Udhëzime

Klientët e Grupit NLB janë thelbësor për arritjen e qëllimit tonë të përbashkët - një funksionim të suksesshëm, prandaj në punën tonë me klientët jemi të përkushtuar që t'i përmbahen standardeve më të larta të sjelljes profesionale dhe etike. Besimi i klientëve tanë është më i rëndësishmi për aktivitetet tona.

Në punën tonë të përditshme, duhet të jemi të vetëdijshëm se interesat e klientëve tanë dhe të Bankës, si dhe të akterëve (pronarit, publikut në përgjithësi) vijnë së pari. Në ndjekjen e këtyre parimeve, secili prej nesh kërkon edhe mundësi për të përmirësuar përvojën e përdoruesit me klientët e brendshëm, dmth me të punësuarit e tjerë të Grupit NLB me të cilët bashkëpunon - më shumë rreth kësaj në Kapitullin 2 Respekto kolegët tuaj dhe mbaj një ambient të këndshëm të punës.

Qëllimi i përbashkët i të gjithë të punësuarve është të sigurojë përfitime optimale për klientët në lidhje me produktet dhe shërbimet e ofruara nga Grupi NLB. Ne duhet të ofrojmë zgjidhje inovative, produkte dhe shërbime moderne dhe të marrim parasysh dëshirat, nevojat dhe interesat e tyre. Të punësuarit e Grupit NLB duhet të njohin mirë klientët, të kuptojnë nevojat e tyre dhe të veprojnë në interesin e tyre, duke u kujdesur që këto interesa të mos jenë në konflikt me ato të Grupit NLB. Kur jeni në dyshim nëse një situatë është në të vërtetë një konflikt interesi, pyesni udhëheqësin tuaj të drejtpërdrejtë ose sektorin për pajtueshmëri dhe integritet.

Një nga rregullat themelore është respektimi i obligimit për të mbrojtur të dhënat konfidenciale të pranuar dhe për të parandaluar abuzimet e tyre të mundshme. Detyra e secilit të punësuar është që të dijë dhe të zbatojë rregullisht rregullat mbi konfidencialitetin e informacionit të klientit dhe informacione të tjera konfidenciale (duke përfshirë informatat konfidenciale bankare) dhe sekretet afariste dhe zbatimin në punën e tyre. Të punësuarit e bankave që janë anëtarë të Grupit NLB janë të përkushtuar të mbrojnë të dhënat personale të klientëve dhe të dhënat bankare konfidenciale që u përkasin klientëve; zero tolerancë ndaj çdo ngjarje që të rezultojë në rrjedhjen, zbulimin ose dhënien e informacionit personave të paautorizuar.

Respekti i klientëve do të thotë që ata trajtohen në mënyrë të barabartë. Kjo do të thotë që si një i punësuar i Grupit NLB duhet të pajtohem me politikat e çmimeve dhe autorizimet për të vendosur në secilin rast kur përcaktohen kushtet për lidhjen e marrëdhënieve afariste. Në asnjë rast të punësuarit nuk do të japin ose të përpiqen të japin çmime veçanërisht të ulëta për produktet apo shërbimet bankare për personat që nuk kanë të drejtë për çmime të tilla në përputhje me rregullat e brendshme të zbatueshme. Çdo ankesë e klientit raportohet menjëherë te eprori, është e rëndësishme që ato të zgjidhen sa më shpejt që të jetë e mundur dhe për të mirën e të gjithë atyre që janë përfshirë, sipas rregullave në fuqi.

Ankesat e klientëve tanë dhe partnerëve afarist zgjidhen në mënyrë profesionale, etike, të drejtë, të shpejtë dhe efikase. Në këtë, ne ndjekim rregulloret e brendshme dhe procedurat për zgjidhjen e ankesave, marrim parasysh reagimet e klientit, identifikojmë burimin e problemit dhe marrim pjesë aktive në zgjidhjen e problemit me qëllim që të parandalojmë ankesat e tilla që të ndodhin në të ardhmen.

4 SHMANGIA E KONFLIKTIT TË INTERESIT

Të punësuarit e Grupit NLB kuptojnë dhe pranojnë përgjegjësinë për miratimin e vendimeve të drejta të udhëhequra nga interesat tona afaristët. Ne jemi të obliguar të identifikojmë, monitorojmë dhe përjashtojmë konfliktet e mundshme të interesit.

Një konflikt interesi lind kur aktivitetet personale të një të punësuarit ose marrëdhëniet e tyre nga jeta private lidhen me interesat afariste të Grupit NLB (anëtarët e tij) dhe kështu ndikojnë në objektivitetin e të punësuarit në miratimin e vendimeve afariste në përputhje me interesat më të mira për Grupin NLB. Një konflikt interesi mund të zvogëlojë vlerën e aksioneve dhe të ekspozojë Grupin NLB ndaj risqeve ligjore dhe / ose risqeve të reputacionit.

Aktivitetet apo interesat personale të të punësuarit përfshijnë por nuk kufizohen në çdo përparësi për veten, familjen dhe të afërmit deri në shkallën e katërt. Konflikti i interesit përfshinë gjithashtu çdo lloj detyrimi financiar ose civil i të punësuarit.

Të punësuarit e Grupit NLB kujdesen shumë për të shmangur konfliktin e interesit dhe ndjekin rregullat tona të brendshme që diktojnë që ne duhet të njohim dhe menaxhojmë në mënyrë të përshtatshme dhe efikase konfliktet e interesit (biznes dhe privat).

Çdo i punësuar i Grupit NLB duhet të përqendrojë vëmendjen e tyre në zbulimin, parandalimin dhe eliminimin e konflikteve të interesit. Në kuadër të kryerjes së detyrave dhe miratimit të vendimeve, ata duhet të ndjekin gjithmonë interesat e Grupit NLB dhe jo interesat e tyre private.

Udhëzime

Si të punësuar në Grupin NLB ne duhet në çdo kohë të kujdesemi për tu siguruar që puna jonë jashtë anëtarit të Grupit NLB nuk ndërhyr me interesat e Grupit NLB dhe nuk ndikon në vendimin tonë që do të ishte në kundërshtim me interesat, vlerat dhe qëllimet e tij.

Konflikti i interesit mund të lindë në marrëdhëniet në mes të Grupit NLB (anëtarëve të tij) dhe klientëve, klientëve të tjerë ose klientëve afarist, në mes të klientëve të Grupit NLB (anëtarëve të tij) dhe / ose palëve të treta dhe në mes të aktiviteteve të ndryshme afariste brenda Grupit NLB.

Në nivelin personal, konfliktet e interesit zakonisht ndodhin kur interesat tona private mund të mbizotërojnë mbi interesat e klientëve, furnizuesve, partnerëve të tjerë afarist ose Grupit NLB (anëtarët e tij). Raste të tilla lindin kur interesat tona mbivendosen me interesat e Grupit NLB ose klientëve të tij ose kur kemi marrëdhënie të afërta personale ose financiare me të punësuarit e tjerë të Grupit NLB.

Të punësuarit e Grupit NLB kanë për detyrë të respektojnë rregullat e brendshme për shpalosjen e aktiviteteve, funksioneve ose përfshirjes në aktivitete afariste dhe rrethanave të tjera që mund të paraqesin konflikt interesi. Kjo është mënyra e vetme për të menaxhuar ose parandaluar në mënyrë të përshtatshme pasojat e mundshme negative të një konflikti interesi në një mënyrë transparente, etike dhe të drejtë.

Në vijim do të konsiderohet konflikt i interesave: nëse një i punësuar në Grupin NLB ka një marrëdhënie personale, financiare ose afariste me klientin ose partnerin afarist, i cili mund të ndikojë në procesin e miratimit të një vendimi për një transaksion ose vendim tjetër afarist. çdo transaksion që lidhet me instrumentet financiare në pronësi të punësuarit dhe të gjitha transaksionet e tjera, duke përfshirë hapjen e llogarive bankare dhe kryerjen e transaksioneve, pavarësisht nëse janë apo jo transaksione të kryera në emër të të punësuarit ose të një personi tjetër (si person i autorizuar) Gjithashtu duhet të konsiderohen një konflikt interesi. Transaksionet për llogari të vet përfshijnë transaksionet të cilat i punësuarit mund ti kryejë për llogari të personave të tij të ndërlidhur.

Situatat më të zakonshme që mund të sjellin konflikt interesi:

- Projekte të financuara privatisht (aktiviteti afariste që ndërthuret me shërbimet e ofruara nga Grupi NLB dhe zhvillimi i produkteve të reja (duke përfshirë risitë);
- Funksionet që mund të jenë të papajtueshme me interesat e Grupit NLB, si p.sh. anëtarësimi në organet drejtuese të kompanive konkurruese të anëtarëve të Grupit NLB,
- Pronësia ose investimi në një kompani që është e lidhur direkt ose indirekt (një klient kyç, partner kontraktual, etj.) me Grupin NLB.

5. PARANDALIMI I PRAKTIKAVE TE PAPRANUESHME

5.1 Refuzimi i mitos dhe korrupsionit

NLB Grupi i refuzon të gjitha llojet e ryshfetit dhe korrupsionit. Këto lloje të veprimeve nuk janë të drejta, janë ilegale dhe i dëmtojnë vendet në të cilat zënë vend si dhe shoqërinë në përgjithësi.

NLB Grupi nuk ofron mito apo stimulime tjera të papërshtatshme për çfarëdo qoftë qëllimi, e gjithashtu nuk pranon të tilla. Ne presim dhe kërkojmë të njëjtën sjellje edhe nga klientët tanë, partnerët afarist dhe palët e treta.

Veprimet e papranueshme refuzohen kategorikisht dhe parandalohen në mënyrë aktive në afarizmin tonë. Të punësuarit e NLB Grupit kanë ndërtuar me kujdes një partneritet me të gjithë aksionarët e NLB Grupit dhe janë të obliguar që t'i parandalojnë këto dukuri.

Kështu që, të gjithë të punësuarit e NLB Grupit janë subjekt i kufizimit të dhënies dhe pranimit të dhuratave, ofrimit të mirëpritjeve, duke ndikuar ndryshe në sjelljen e punonjësve të NLB Grupit.

5.2 Parandalimi dhe raportimi i sjelljeve të dëmshme

Përveç ryshfetit dhe korrupsionit, Grupi NLB identifikon si sjellje të dëmshme edhe mashtrimin, abuzimin, falsifikimin dhe të gjitha veprimet e tjera që mund të rezultojnë në sanksione rregullatore, përgjegjësi penale, reputacion ose integritet, dhe që janë kryer në dëm të një anëtarit ose të gjithë anëtarëve të Grupit NLB ose punonjësve të tyre, klientëve dhe partnerëve të biznesit.

Ne në Grupin NLB besojmë se qeverisja e përgjegjshme e korporatës është më shumë sesa thjesht respektim i ligjeve, rregulloreve dhe standardeve. Një pjesë e rëndësishme e funksionimit tonë është edhe integriteti dhe transparenca e operacioneve.

Të gjithë të punësuarit e NLB Grupit pritët që ta kuptojnë dhe pranojnë përgjegjësinë për marrjen e vendimeve të duhura. Parandalimi i sjelljeve të dëmshme është përgjegjësi e të gjithë punonjësve.

Nëse ata vërejnë ndonjë sjellje të dëmshme, punonjësit e NLB Grupit, janë të obliguar t'i raportojnë menjëherë shqetësimet dhe vërejtjet e tyre. Secili i punësuar është i obliguar që menjëherë të raportoj ndonjë informatë mbi gjithçka që ata besojnë, me mirëbesim, që do të paraqiste shkelje apo mospërputhje me rregulloret apo rregullat e brendshme, apo rastet e sjelljeve të dëmshme. NLB Grupi e inkurajon raportimin e sjelljeve në rastet kur i punësuari është i vetëdijshëm që diçka "është e gabuar".

Është detyrë e secilit punonjës që kupton për ndonjë sjellje të dëmshme të një kolegut, klientit apo palës së tretë ta raportoj menjëherë këtë sjellje tek udhëheqësi i drejtpërdrejtë (përderisa nuk ka dyshime se udhëheqësi i drejtpërdrejtë të jetë i përfshirë në atë ngjarje të dëmshme apo nëse informimi i tij do të mund të ndikonte negativisht në mbarëvajtjen e hetimit të sjelljes së tillë për shkak të afateve ligjore të përshkruara për zbatimin e procedurave në fushën ligjit të punës), i cili bartë rastin tek njësi organizative përgjegjëse për pajtueshmëri. Punonjësi dorëzon raportin përmes njërit nga kanaleve në dispozicion të komunikimit të vendosura me qëllim të dorëzimit të raporteve të sjelljeve të dëmshme të dyshuara (një raportim i tillë mund të jetë edhe anonim). Nëse i punësuari nuk është i bindur që një veprim i tillë nuk ka natyrë të sjelljes së gabuar, të paligjshme ose veprim jo etik, ata mund të konsultohen me udhëheqësin e tyre ose drejtpërdrejt me njësinë organizative përgjegjëse për pajtueshmëri.

Në këto raste, NLB Grupi nuk toleron ose lejon ndonjë hakmarrje ndaj të punësuarve që me mirëbesim »Bona Fide« e raportojnë sjelljen dyshuar si të dëmshme, edhe pse më vonë kuptohet se ajo sjellje e raportuar nuk ishte e dëmshme apo joligjore. Ne garantojmë mbrojtjen e identitetit të personit që raporton "bona fide" sjelljet e gabuara si dhe atyre të cilëve ju referohet raportimi për sjellje të gabueshme.

Udhëzimet

Nëse dikush ju ofron ndonjë përfitim që të ndikoj në sjelljen apo veprimin tënd, atëherë ajo është ryshfet. Nëse dikush dëshiron ta shfrytëzoj pozitën e vet për ta pranuar ndonjë përfitim për vetvete, atëherë ky është korrupsion. Një i punësuar i NLB nuk mund të jap apo marr ryshfet. Ne nuk marrim pjesë dhe e lejojmë korrupsionin në asnjë formë apo nivel. Ne duhet të sigurohemi që veprimet dhe sjelljet tona nuk japin ndonjë përshtypje që janë të prirura drejt ryshfetit ose korrupsionit.

Risku nga korrupsioni mund të ndodhë në çdo aktivitet të ndërmarr nga NLB Grupi, pra çdo herë që ne jemi në kontakt me palën e tretë. Ka disa mënyra: tenderët dhe përzgjedhja e furnitorëve, blerjet, shpenzimet, dhuratat, mikpritja, vendim-marrjet për punësim, sponsorizimet, donacionet, aktivitetet e klientëve tanë etj. Ne jemi të obliguar që t'i konsiderojmë në mënyrë të kujdesshme se cili aktivitet mund të ekspozohet riskut të korrupsionit dhe t'i parandalojmë veprimet e tilla.

Dhënia dhe pranimi i dhuratave janë rreptësisht të ndaluara. NLB Grupi është i vetëdijshëm se disa dhurata me vlerë të vogël mund të jenë pjesë e ndërtimit ose mbajtjes së një marrëdhënie biznesi. Nëse ne e pranojmë një vëmendje të tillë, atëherë dhuratat ose shprehjet e mikpritjes nuk duhet të ndikojnë në asnjë mënyrë në vendimet që i marrim në Bankë.

Në rastin e dyshimit si dhe sjelljes së pahijshme të kolegëve tanë, klientëve, partnerëve të biznesit dhe personave tjerë, të punësuarit janë të detyruar t'i raportojnë veprimet e tilla. Vetëm nëse ne jemi të vetëdijshëm për këtë, ne mund të reagojmë me shpejtësi dhe të parandalojmë dëmtimin ose ta kufizojmë dëmin që të punësuarit, Banka ose anëtarët tjerë të Grupit do të kishin të vështirë ta rikuperojnë.

NLB Grupi inkurajon raportet me mirëbesim ose "bona fide", d.m.th raportet e bazuara në informacionin në dispozicion dhe vëzhgimet që ju bëjnë të dyshoni ose dini për çfarëdo sjellje të dëmshme.

Gjatë trajtimit dhe hetimit të raporteve individuale, të dhënat në raport janë të mbrojtura në mënyrë të rreptë dhe kjo siguron mbrojtjen e rrjedhjes së informatave gjatë gjithë procedurës së zbulimit si dhe sanksionimit të mundshëm të sjelljes së keqe.

Për të raportuar parregullsitë, ju lutemi përdorni kanale e vendosura për raportimin e shkeljeve që garantojnë anonimitetin tuaj, ose kontaktoni njësinë organizative përgjegjëse për pajtueshmëri në kompaninë tuaj, anëtare e NLB Grupit.

6 BIZNESI YNE ESHTË I LIGJSHEM DHE NE I PERMBAHEMI RREGULLAVE

6.1 Biznesi ynë është ligjor

Të punësuarit e NLB Grupit janë të detyruar të respektojnë legjislacionin dhe rregullat tjera që përshkruajnë kërkesat në lidhje me punën tonë të përditshme. Ne shmangim veprimet që mund të përbejnë një shkelje të pretenduar ose aktuale të rregullave të përshkruara. Prandaj, të punësuarit e NLB Grupit analizojnë dhe menaxhojnë rreziqet që lidhen me përputhshmërinë në organizimin e brendshëm, proceset e vendimmarrjes, politikat e zbulimit, raportimin e brendshëm dhe raportimin tek institucionet e jashtme (mbikëqyrëse).

6.2 Parandalimi i shpëlarjes së parave dhe financimit të terrorizmit

NLB Grupi ka udhëhequr me procedura për zbulimin dhe parandalimin e pastrimit të parave, procedurave për njohjen e klientit tënd dhe procedurave për identifikimin dhe parandalimin e krimeve financiare dhe të tjera – NLB Grupi ka tolerance zero ndaj këtyre dukurive.

Në rastin e abuzimeve që rezultojnë nga pastrimi i parave dhe financimi i terrorizmit, përveç humbjes së reputacionit, anëtarët individual ose i gjithë NLB Grupi mund të jenë subjekt i sanksioneve financiare konform rregullatorëve në fuqi. Prandaj, të punësuarit e NLB Grupit janë të detyruar të jenë të informuar me politikat, rregulloret dhe procedurat e brendshme për të zbuluar pastrimin e dyshuar të parave dhe financimin e terrorizmit. Ne gjithashtu kemi zhvilluar procedurat dhe masa tjera për respektimin e sanksioneve dhe embargove që pengojnë personat ose organizatat për të kryer biznes me disa shtete, grupe personash, kompani, organizata dhe individë, përfshirë ato që lidhen me veprimtaritë terroriste, kontrabandën e drogës, zhvillimin e armëve bërthamore dhe të ngjashme. NLB Grupi ka zero tolerance për dukuritë e lartcekura.

Për të parandaluar dhe zbuluar me sukses transaksionet e dyshimta, çdo i punësuar i NLB Grupit i cili përballet me transaksione të tilla gjatë punës së tyre, duhet të veprojë në përputhje me aktet e brendshme të anëtarëve të NLB Grupit dhe t'i raportojë transaksionet e tilla eprorëve dhe njësive kompetente të brendshme.

6.3 Ne i mbrojmë informacionet dhe të dhënat konfidenciale dhe ato shumë konfidenciale

Ne në NLB Grup garantojmë standardin më të lartë të kujdesit në menaxhimin konfidencial të të dhënave dhe informacione të tjera lidhur me anëtarët individual të NLB Grupit, të gjithë NLB Grupit, punonjësve, klientëve dhe partnerëve të biznesit. Kjo është mënyra e vetme për të siguruar diskrecionin e marrëdhënieve të biznesit me partnerët e biznesit dhe klientët si dhe marrëdhëniet me punonjësit bazuar në besimin afatgjatë.

Punonjësit e bankave që janë anëtarë të NLB Grupit, kanë përgjegjësi për të mbrojtur të dhënat bankare konfidenciale, informatat rreptësisht konfidenciale dhe sekretet afariste; Ka zero tolerance ndaj të gjitha ngjarjeve, të cilat mund të rezultojnë në zbulimin ose dhënien e një informacioni, të dhëne dhe sekretit afarist tek personat e paautorizuar.

Të punësuarit e NLB Grupit janë të detyruar të zbatojnë rregullat dhe procedurat e brendshme për të mbrojtur të gjitha informacionet dhe të dhënat që u janë dhënë atyre gjatë punës së tyre. Ky detyrim vlen për të gjitha kanalet e komunikimit, rrjetet sociale, të gjitha llojet e mediave dhe mjetet e komunikimit. Çdo i punësuar është përgjegjës dhe kujdeset për mbrojtjen e çdo informacioni apo të dhëne konfidenciale dhe sekretit afarist me të njoftohen përgjatë kryerjes së punëve.

Informacioni i tillë mund të përdoret vetëm përbrenda, për qëllime biznesi të punëdhënësit dhe nuk mund t'i zbulohet palëve të treta, përveç nëse lejohet nga rregulloret ose rregullat e brendshme.

Të punësuarit në NLB Grup nuk mund të përdorin për përfitimin e tyre ose t'i përcjellin ndonjë personi të tretë asnjë të dhënë konfidenciale të përcaktuara me ligj dhe/ose sekretet e biznesit të përcaktuara si të tilla nga anëtarë i Grupit ose nga i tërë NLB Grupi që i besohen ose të vë në dispozicion të të punësuarve. Çdo informacion që mund të shkaktojë dëm material nëse paraqitet tek personat e paautorizuar, gjithashtu konsiderohet sekret biznesi.

6.4 Ne nuk abuzojmë me informacionin e brendshëm

NLB Grupi ka vendosur një ndalim të rreptë të tregtimit të instrumenteve financiare bazuar në informacionin e brendshëm dhe format e tjera të abuzimit të tregut në instrumentet financiare. NLB Grupi është i detyruar të mbroje konfidencialitetin e informacionit të brendshëm në NLB d.d. ose emetuesëve tjerë dhe e përdorë informacionin e tillë vetëm për qëllimet për të cilat është shpalosur.

Informata të caktuara konfidenciale konsiderohen brenda informacioneve në kuptim të rregulloreve mbi parandalimin e keqpërdorimit të tregut. Të punësuarit e NLB grupit, të cilët e kanë një informacion të tillë, qofte në fushën e detyrave të tyre të punës ose rastësisht, do ta mbajnë këtë informacion në mënyrë të rreptë konfidenciale dhe nuk do të tregtojnë në bazë të informacionit të brendshëm. Përmes akteve të brendshme, NLB Grupi ka vendosur masa që parandalojnë konfliktet e interesit, krijojnë barriera informuese, sigurojnë zbulimin në kohë e transparent të informatave të brendshme në NLB d.d., kontrollet e vendosura mbi zbatimin e transaksioneve personale, sigurojnë trajnime të rregullta mbi abuzimin e tregjeve në instrumentet financiare dhe garantojnë bashkëpunim të plotë me rregullatorët kompetentë. Të punësuarit e NLB grupit dhe personat tjerë përgjegjës me të cilët ne bashkëpunojmë ose që janë të përfshirë në sistemin e qeverisjes korporative janë të detyruar të përmbushin detyrimet e tyre të përcaktuara në rregulloret që i rregullojnë transaksionet personale në instrumentet financiare dhe të jenë në përputhje me standardet etike, aktet dhe rregullat e brendshme të definuara në NLB Grup.

6.5 Ne jemi të përkushtuar ndaj konkurrencës së ndershme

NLB Grupi angazhohet për afarizëm të drejtë në tregjet ku operon, që përfshin shmangien e shitjeve të padrejta dhe praktikave të biznesit, marrëveshjeve kufizuese, konkurrencës së padrejtë dhe abuzimit me pozicionin potencial dominues në treg. NLB Grupi është i vetëdijshëm për rreziqet që lidhen me ruajtjen e konkurrencës, prandaj veprojmë në përputhje me detyrimet tona. Është përgjegjësia jonë të vazhdojmë të punojmë dhe të veprojmë në përputhje me rregullat për parandalimin e kufizimeve të konkurrencës dhe për të kuptuar se si rreziku i konkurrencës së padrejtë ndikon në detyrimet tona të punës.

Udhëzime

Të gjitha veprimet tona dhe çdo vendim duhet të përafrohen me këtë Kod, me legjislacionin dhe rregulloret e tjera që zbatohen nga anëtarët e NLB Grupit si dhe me aktet e brendshme të aplikueshme. Ne duhet të njohim mire këto dokumente dhe të veprojmë në përputhje me udhëzimet që rregullojnë kryerjen e detyrave tona.

Është detyra jonë të sigurojmë dokumentacion të saktë dhe gjithëpërfshirës për të gjitha aktivitetet tona të biznesit.

Çdo anëtar i NLB Grupit në mënyrë sistematike luan një rol kyç në zbulimin dhe parandalimin e pastrimit të parave. Në NLB Grup, ne duhet të jemi çdo ditë të vetëdijshëm se pastrimi i parave dhe financimi i terrorizmit apo veprave tjera të rënda penale që ndihen sipas detyrës zyrtare. Kështu, punonjësit e Front Office, duhet të sigurojnë që rregullat dhe procedurat për pastrimin e parave dhe financimin e terrorizmit të respektohen çdo ditë.

Ne duhet të identifikojmë qysh në fillim dyshimet tona për mos-pajtueshmërinë e mundshme (edhe ato të ardhshme apo të mundshme). Kjo është mënyra e vetme për të parandaluar shkeljet. Kur dyshojmë, atëherë duhet ti drejtohem eprorit tonë ose njësisë organizative që është përgjegjëse për pajtueshmërinë.

A e konsideroni se mund ta tregtoni për përfitimin tuaj personal informacionin e marre gjatë kohës se punësimit tuaj? A po planifikoni të përdorni punësimin tuaj për përfitime personale? NLB Grupi ka në fuqi një ndalim të rreptë për tregtinë e brendshme dhe abuzimin në treg.

Në rast të shkeljes (se mundshme) duhet menjëherë të raportoni në njësinë organizative që është përgjegjëse për pajtueshmërinë duke i përdorur kanalet e përcaktuara për raportim në pajtim me dokumentet e brendshme të Bankës.

Informacioni është thelbësor për ruajtjen e avantazhit tonë konkurrues. Punonjësit në Grupin NLB janë përgjegjës për mbrojtjen e fshehtësisë dhe integritetit, si dhe disponueshmërinë e informacionit dhe të

dhënave në pronësi të anëtarëve të Grupit NLB, klientëve tanë, furnitorëve dhe partnerëve të tjerë të biznesit. Prandaj ju duhet të respektoni të gjitha rregullat dhe procedurat e brendshme dhe të veproni në mënyrë që këto informacione dhe të dhëna të mbrohen siç duhet.

7 TRAJTIMI ME MATURI I PRONËS DHE PASURISË

7.1 Mbrojtja dhe përdorimi racional i pasurisë së institucionit dhe resurseve

Me qëllim të suksesit afatgjatë, Grupi NLB zbaton detyrën e përdorimit racional të pasurive të çdo anëtarit të Grupit NLB, përfshirë pronën, impiantet dhe pajisjet, pajisjet teknologjike, pronën intelektuale, asetet financiare, markat tregtare në grupin NLB dhe marrëdhëniet me klientët dhe partnerët afarist të Grupit NLB si dhe reputacionin e Grupit NLB.

Punonjësit kanë për detyrë të përdorin në mënyrë të arsyeshme pajisjet e zyrës dhe asetet e tjera të nevojshme për punë dhe në përgjithësi të mbrojnë asetet e të gjitha kompanive të Grupit NLB.

Punonjësit janë të detyruar të respektojnë rregullat për rimbursimin e shpenzimeve të udhëtimit të biznesit dhe shpenzimet e tjera që lidhen me punën, të cilat rregullojnë raportimin e duhur dhe dokumentimin e këtyre shpenzimeve. Është e ndaluar që pasuria e Grupit NLB të trajtohet në mënyrë jo etike.

Punonjësit nuk mund të përdorin mjetet e punës ose pasuritë të tjera për përfitimin e tyre personal ose në dobi të ndonjë pale të tretë. Punonjësit e Grupit NLB kanë për obligim të parandalojnë çdo shfrytëzim të paautorizuar të aseteve dhe burimeve të një anëtarit të Grupit NLB për përfitime personale të palëve tjera, pavarësisht nëse asetet dhe/apo burimet janë shfrytëzuar pa autorizim, qoftë vullnetarisht ose nga neglizhenca.

7.2 Mbrojtja e pronës intelektuale

Mbrojtja e pasurisë intelektuale është një nga elementet qenësore për një treg të brendshëm të suksesshëm, pasi që është me rëndësi jo vetëm për arsye të përsheptimit të inovacioneve dhe krijimtarisë por edhe për zhvillimin e punësimit dhe përmirësimin e konkurrencës. Punonjësit e NLB Grupit duhet shpejtë të sigurojnë që të drejtat e pronësisë intelektuale janë të rregulluara me kontratë dhe të mbrojtura. E drejta e pronësisë intelektuale përfshinë p.sh.: patentat, kompanitë, certifikata, modele, marka tregtare, shenja gjeografike dhe të drejtat e autorit e të ngjashme. Subjekti i kësaj të drejte nuk mund të shfrytëzohet në mënyrë komerciale pa lejen e anëtarit të NLB Grupit i cili mban të drejtat e pronësisë intelektuale.

Punonjësit e Grupit NLB janë të detyruar të respektojnë të drejtat e autorit dhe pronësinë intelektuale të palëve të treta (autorëve, ofruesve, etj.). Në këtë drejtim, sigurohemi që veprat me të drejtë autoriale dhe prona intelektuale të përdoren vetëm në përputhje me qëllimin për të cilin janë krijuar ose me pëlqimin e autorit përkatës. Për më tepër, në punën tonë përdorim vetëm ato mjete për të cilat Banka ka siguruar licencat përkatëse.

Udhëzimet

Shqetësimi kryesor i Grupit NLB është ruajtja e besimit të klientëve, partnerëve të biznesit dhe shoqërisë në të cilën veprojmë. Besimi mund të ruhet vetëm duke respektuar premtimet dhe angazhimet dhe duke kryer të gjitha aktivitetet tona të biznesit me integritet, në mënyrë të drejtë dhe etike si dhe në përputhje me praktikën e biznesit.

Secili punonjës ka për detyrë të pranojë një përgjegjësi të qartë për mbajtjen e premtimeve dhe afatit të përmbushjes, sepse të gjithë në NLB Group janë të vetëdijshëm se veprimet dhe vendimet e qëndrueshme janë vendimtare për ruajtjen e besimit në NLB, NLB Group dhe në industrinë financiare në përgjithësi.

Çdo punonjës i Grupit NLB është i detyruar të trajtojë me kujdes asetet dhe pronat e tjera të anëtarëve të Grupit NLB, të respektojnë rregullat e brendshme për rimbursimin e kostos dhe përdorimin e mjeteve të punës. Një udhëzim i mirë është trajtimi i pronës së Grupit NLB me kujdes të barabartë dhe përgjegjësi (me kujdes të duhur) si pasuri vetanake.

Ne duhet të respektojmë buxhetin e aprovuar, udhëzimet dhe kufizimet në përdorimin e aseteve ose objekteve afariste. Kontrollat e brendshme të forta në të gjithë anëtarët e Grupit NLB duhet të sigurojnë në mënyrë të kujdesshme trajtimin e kujdesshëm të pronës së NLB d.d. dhe anëtarëve tjerë të grupit NLB.

8 NE JEMI PËRGJEGJËS NDAJ SHOQËRISË

8.1 Respektim i të drejtave njerëzore

NLB Grupi respekton rreptësisht dhe mbron të drejtat e njeriut dhe liritë themelore të njohura në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar, të cilat janë në përputhje me standardet më të larta ndërkombëtare.

Në përputhje me misionin e NLB Grupit, vëmendje e veçantë i është kushtuar respektimit të drejtave të njeriut dhe lirive themelore. Ne jemi një institucion financiar që përpiqet për besimin afatgjatë të punonjësve, klientëve, partnerëve afarist, organeve mbikëqyrëse, dhe kompanisë në tërësi, , prandaj veprojmë në përputhje me zotimet dhe premtimet e bëra, dhe në një mënyrë transparente.

Në NLB Group, ne vlerësojmë punonjësit tanë dhe duam të jemi një punëdhënës i mirë. Për punonjësit tanë ne krijojmë një mjedis pune të përshtatshëm dhe të sigurt, në të cilin mbrohet dhe respektohet dinjiteti dhe integriteti i punonjësve në vendin e punës. Ne inkurajojmë rritjen dhe zhvillimin personal dhe profesional të punonjësve tanë. Ne përpiqemi të krijojmë një mjedis pune që respekton karakteristikat personale, seksuale, fetare, racore, kombëtare, etnike, kulturore, sociale, gjeografike, familjare, fizike, moshe dhe çdo karakteristikë apo besim tjetër individual të punonjësve.

Ne besojmë se një marrëdhënie e drejtë me klientët duhet të bazohet në vlera dhe parime të përbashkëta, duke përfshirë respektimin e të drejtave të njeriut në të gjitha produktet dhe shërbimet bankare të ofruara. Grupi NLB bën biznes vetëm me klientët të cilëve mund t'u besojë, dhe për këtë arsye pret që klientët e tij të respektojnë dhe të përpiqen për pajtueshmërinë me rregulloret dhe standardet e aplikueshme në fushën e të drejtave të njeriut, të kryejnë biznesin e tyre në përputhje me parimet e etikës së biznesit dhe me një nivel të duhur sinjeriteti në komunikim.

Ne në Grupin NLB përpiqemi për respektimin e të drejtave të njeriut në të gjithë zinxhirin e furnizimit, prandaj furnizuesit dhe nënkontraktorët e tyre janë përzgjedhur me kujdes dhe kërkohet të respektojnë të drejtat e njeriut.

Ne i kushtojmë kujdes të veçantë për vlerësimin e respektimit të të drejtave të njeriut në përcaktimin e kritereve brenda politikave tona të investimeve dhe me kujdesin e duhur marrim parasysh efektet e drejtpërdrejta dhe të tërthorta në respektimin e të drejtave të njeriut në vendet ku jemi të pranishëm, duke kërkuar të njëjtën edhe nga të punësuarit.

8.2 Kujdesi ndaj mjedisit shoqëror

Në Grupin NLB, ne jemi të vetëdijshëm për rolin që tejkalon kornizën e sektorit financiar në të cilin operojmë. Në lidhje me punonjësit, klientët dhe shoqërinë në përgjithësi dhe palët e interesuara, ne ndjekim një politikë të përgjegjshme sociale dhe mjedisore, e cila rregullon çështjen e integritetit të Grupit NLB në shoqëri dhe mjedis. Ne kështu demonstrojmë angazhimin dhe respektin për vlerat shoqërore dhe mjedisore, duke vendosur në ballë individët, komunitetin lokal dhe shoqërinë në përgjithësi në të gjitha vendet ku operon Grupi NLB.

Banka i kushton vëmendje të veçantë njohurive dhe mësimit gjatë gjithë jetës. Shtyllat kyçe të veprimtarisë të përgjegjshme sociale të Grupit NLB janë, përveç kujdesit për punonjësit, edhe mbrojtja e integritetit, mentorimi, mbështetja e sporteve profesionale dhe për të rinjtë, aktivitetet humanitare dhe mbrojtja e trashëgimisë kulturore.

Me qëllimin e përmbushjes së obligimeve për t'iu përmbajtur parimeve të veta dhe parimeve të institucionit, Grupi NLB tregon se është i vetëdijshëm për rolin e tij më të gjerë shoqëror dhe në këtë mënyrë bashkohet qarkut të institucioneve financiare vendore dhe ndërkombëtare, publike dhe private dhe ndërmarrjet që janë të vetëdijshme për rolin e tyre social.

Grupi NLB mbetet politikisht neutral dhe nuk mbështet asnjë parti politike apo aktivitete nga donacione apo subvencione, edhe nëse lejohet nga legjislacioni lokal. Grupi NLB gjithashtu respekton aktivitetet e punonjësve të cilët si qytetarë dëshirojnë të marrin pjesë privatisht në jetën publike, ndërsa ata kanë për detyrë të mbrojnë me kujdes reputacionin dhe kredibilitetin e Grupit NLB.

8.3 Promovimi i aktiviteteve dhe financimit të qëndrueshëm ekonomik

NLB Grupi mbështet dhe promovon kalimin në një ekonomi të qëndrueshme me karbon të ulët që do të përdorë burimet në një mënyrë më efikase dhe angazhohet të kontribuojë pozitivisht në sistemin financiar që do të mbështesë rritjen e qëndrueshme. Ajo është e përkushtuar të mbështesë produktet dhe shërbimet financiare me qëllim të sigurimit të mirëqenies mjedisore dhe sociale në të cilën ato gjithashtu kontribuojnë. Ne në Grupin NLB promovojmë aktivitete të qëndrueshme ekonomike me qëllim të përmirësimit të cilësisë së jetës dhe sigurimit të një të ardhmeje më të mirë për të gjithë rajonin dhe mbështesim klientët tanë në planet dhe aktivitetet e tyre në fushën e mbrojtjes së klimës.

8.4 Vetëdijësimi dhe përgjegjësia ndaj mjedisit

Angazhimi ynë është të përmirësojmë cilësinë e jetës në rajonin ku jetojmë. Përgjegjësia mjedisore nënkupton mbrojtjen e mjedisit në të cilin jetojmë në dy mënyra:

- Duke ndryshuar modelin tonë të biznesit dhe zhvillimin e produkteve dhe zgjidhjeve bankare që kanë një ndikim pozitiv në mjedis, duke përdorur dixhitalizimin dhe zhvillimin teknologjik, i cili na lejon t'u ofrojmë klientëve tanë paketa plotësisht të dixhitalizuara dhe financimin e projekteve që bashkë-krijojnë shoqëri dhe ekonomi me karbon të ulët.
- Duke ndryshuar sjelljen tonë. Kjo do të thotë që ne marrim parasysh aspektet mjedisore direkte dhe indirekte dhe aspektet e vendimeve tona të biznesit dhe veprimeve në atë mënyrë që ndikimi ynë në mjedis të jetë sa më pozitiv.

Punonjësit e Grupit NLB janë të përkushtuar që të kujdesen për mjedisin në mënyrë që të kontribuojnë në kursimin e energjisë, letrës dhe aseteve të tjera. Për aq sa është e mundur, ne marrim pjesë me përgjegjësi dhe aktivisht edhe në projektet që forcojnë përgjegjësinë tonë të përbashkët ndaj mjedisit.

8.5 Komunikimi i NLB Group

Komunikimi me publikun është profesional dhe përmbajtësor me politikat e Grupit NLB.

Punonjësit e Grupit NLB kanë për detyrë të respektojnë rregullat e brendshme për paraqitjen publike dhe shprehjen e opinionit publik që mund të ndikojnë në Grupin NLB. Ne, jashtë grupit NLB nuk diskutojmë çështje për të cilat nuk jemi të autorizuar. Punonjësit e Grupit NLB nuk bëjnë ndonjë koment për ose në lidhje me Grupin NLB për mediat, investitorët, analistët financiarë apo industrialë, konsulentët e jashtëm, në "on-line chat-rooms", rrjetet sociale ose në forume të tjera publike pa leje të veçantë.

Grupi NLB në mënyrë sistematike dhe aktive kryen aktivitete të komunikimit të korporatave, duke ndërtuar marrëdhënie me publikun. Gjatë komunikimit ne gjithmonë i vendosim vlerat tona dhe kështu e forcojmë reputacionin e Grupit NLB. Ne japim një shembull të komunikimit të hapur, të respektueshëm dhe të përgjegjshëm me punonjësit, klientët, pronarët dhe publikun financiar.

8.6 Bashkëpunimi me autoritetet kompetente

Grupi NLB angazhohet për bashkëpunim të plotë me autoritetet rregullatore dhe organe të tjera kompetente përgjegjëse për mbikëqyrjen dhe kontrollin e përputhshmërisë së operacioneve të Grupit NLB në vendet ku operon. Në këtë mënyrë ne japim informacion transparent dhe të saktë të përdorur

nga organet mbikëqyrëse, sektori financiar, aksionarët, klientët dhe publiku i gjerë në vendet ku Grupi NLB vepron.

Punonjësit që marrin pjesë në përgatitjen e raporteve financiare dhe të tjera të përshkruara duhet gjithmonë të japin informacion shpjegues të plotë, të drejtë, të saktë, në kohë dhe të kuptueshëm në raporte dhe dokumente që Grupi NLB dorëzon tek organet rregullatore dhe organet tjera kompetente si dhe në publikime të tjera publike.

Udhëzimet

Ne duhet të respektojmë dhe të përpiqemi për besimin afatgjatë të punonjësve, klientëve, partnerëve afarist, organeve mbikëqyrëse dhe të tjera kompetente, auditorëve të jashtëm, investitorëve dhe kompanisë në tërësi. Operacionet e Grupit NLB duhet të jenë gjithëpërfshirëse, në përputhje me vlerat dhe premtimet e bëra, transparente dhe pozitive.

Secili prej nesh mund të kontribuojë në ndjekjen e këtyre qëllimeve në veprimet dhe punën e përditshme.

IV. Vlerat e NLB Grupit

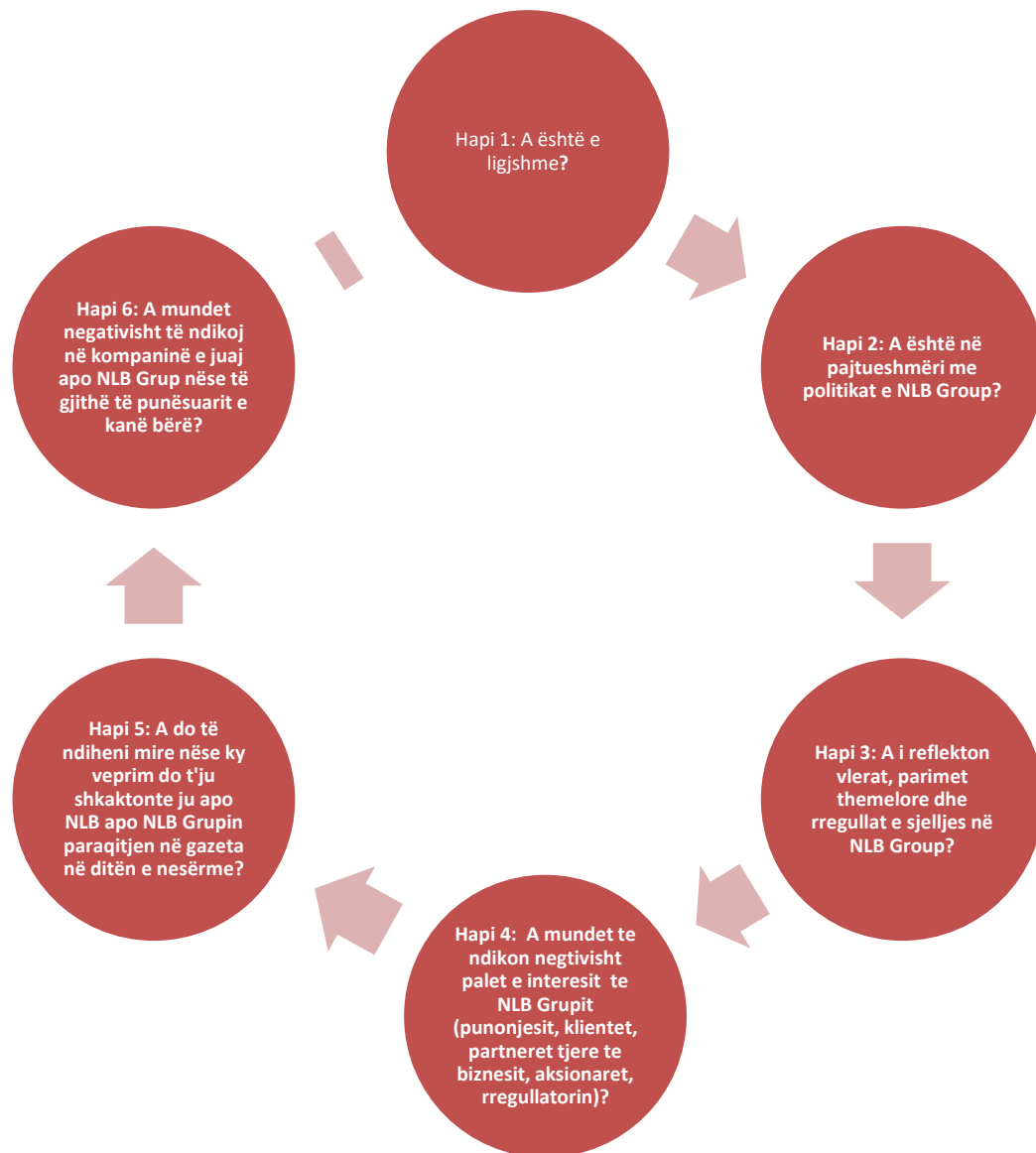
Çdo qëllim fillon me një rrugë të përcaktuar qartë. Pas rishikimit të proceseve, avantazheve dhe mundësive tona për përmirësim, dhe me qëllim të përmirësimit të klimës organizative në Grupin NLB, ne kërkuam për vlerat dhe sjelljet përmes të cilave mund të jetojmë misionin tonë dhe të arrijmë vizionin tonë. Një grup i ndryshëm punonjësish, me mbështetjen e fortë të menaxhmentit, gjetën 3 vlera kryesore dhe 5 sjellje kyçe të nevojshme për zbatimin e secilës prej tre vlerave. Vlerat e Grupit NLB arrihen dhe jetojnë duke marrë parasysh parimet themelore, të evidentuara në këtë dokument.

VLERA	SJELLJET KYÇE
Ne zhvillojmë	• Fitoni dhe shkëmbeni njohuri • Përpiquni me këmbëngulje për përmirësim të vazhdueshëm • Ofroni mbështetje për të mësuar dhe përmirësuar • Bashkëpunoni për arritjen e qëllimit të përbashkët • Flisni sinqerisht dhe dëgjoni në mënyrë aktive
Promovojmë ndërmarrësinë	• Shikoni gjithçka nga prizmi i digjitalizimit • Bëni gjithmonë një hap përpara • Përmirësojmë marrëveshjet dhe premtimet tona • Propozojmë përmirësime inovative dhe të thjeshtuara • Përpiquni për fuqizim dhe merrni përgjegjësi
Përmirësojmë jetën	• Jemi mbrojtës të praktikave të qëndrueshme dhe i përdorim ato • Tregojmë interes dhe mirëkuptim ndaj njërit-tjetrit • Secili prej nesh çon drejt ndryshimit • Ne kujdesemi për ndikimin tonë personal në mjedis • Promovojmë ndryshimin.

V. Marrja e vendimeve të duhura

Suksesi ynë varet nga aftësia jonë për të marrë vendimet e duhura - ato që janë në përputhje me vlerat dhe parimet tona themelore.

Kur ballafaqohemi me pyetjen se si të veprojmë siç duhet, ne ndjekim hapat e ardhshëm drejt miratimit të vendimeve të drejta dhe konsultimi me të tjerët, nëse kërkohet, për të nxjerr vendimin e duhur. Kur e konsideroni këtë, ndiqni hapat e ardhshëm:



Hapi 1: A është e ligjshme? ↓	Po → Shkoni tek hapi 2. JO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni. ? → kontaktoni njësinë organizative përgjegjëse për ofrimin e këshillave lidhur me këtë Kod.
Hapi 2: A është në pajtueshmëri me politikat e NLB Group? ↓	PO → Shkoni tek hapi 3. JO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni. ? → Kontrolloni aktet e brendshme; Bisedoni me eprorin tuaj për instruksione apo kontaktoni njësinë organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave mbi këtë Kod.
Hapi 3: A i reflekton vlerat, parimet thelbësore dhe rregullat e sjelljes në NLB Group? ↓	PO → Shkoni tek hapi 4. JO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni. ? → Kontrolloni aktet e brendshme lidhur me sjelljen etike; Bisedoni me eprorin tuaj për instruksione apo kontaktoni njësinë organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave mbi këtë Kod.
Hapi 4: A mundet negativisht të ndikoj në akterët e NLB Group (të punësuarit, klientët, partnerët tjerë afarist, aksionarët, rregullatorët)? ↓	PO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni. JO → Shkoni tek hapi 5. ? → bisedoni me eprorin e juaj; për këshillim, kontaktoni njësinë organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave mbi këtë Kod.
Hapi 5: A do të ndiheni mirë nëse ky veprim do t'ju shkaktonte ju apo NLB d.d. apo ndonjë anëtar të NLB Group paraqitjen në gazeta në ditën e nesërme? ↓	PO → shkoni te hapi 6 JO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni. ? → bisedoni me eprorin e juaj; për këshillim, kontaktoni njësinë organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave mbi këtë Kod .
Hapi 6: A mundet negativisht të ndikoj në kompaninë e juaj apo NLB Group nëse të gjithë të punësuarit e kanë bërë?	PO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni. JO → Siç duket ju mund të merrni vendim për një veprim të tillë. ? → Bisedoni me eprorin e juaj; për këshillim, kontaktoni njësinë organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave mbi këtë Kod.

VI. Kodi, legjislacioni vendor dhe ndërkombëtar si dhe rregulloret

Grupi NLB ndjek strategjinë e vet të zhvillimit dhe përditëson kodet e saj të cilat rregullojnë standardet e sjelljes në Grupin NLB në përputhje me orientimet e tij dhe në hap me zhvillimin. Kështu, ky Kod zëvendëson të Kodin e zbatueshëm më parë që rregullojnë sjelljen etike dhe pajtueshmërinë e korporatës në nivelin e NLB d.d. dhe Grupit NLB. Anëtarët e Grupit NLB brenda afatit do të përshtatin të gjitha aktet, rregullat dhe procedurat e brendshme për t'i harmonizuar ato dhe për t'i bazuar në këtë Kod.

Anëtarët e NLB Grupit janë të obliguar që në baza të rregullta (së paku njëherë në vit) të kryejnë trajnim për të gjithë punonjësit në fushën e Kodit, si dhe promovimin aktiv dhe rregullt të tij, ngrit vetëdijesimin, trajnon dhe informon rreth përmbajtjes së Kodit, si dhe ofron shpjegime lidhur me përdorimin e tij në situata të veçanta me të cilat ballafaqohen punonjësit.

Ky Kod përcakton standardet e sjelljes dhe sjelljen e punonjësve në Grupin NLB si dhe pritjet nga partnerët e saj afarist dhe palët tjera të interesit. Në rast të një konflikti midis dispozitave të këtij Kodi dhe kërkesave të legjislacionit kombëtar, Grupi NLB do të harmonizojë Kodin me rregulloret vendore dhe, duke vepruar kështu, në mënyrë të përshtatshme t'i përmbahet rregullave të përcaktuara këtu, duke ndjekur kriteret më të rrepta relevante në rastin në fjalë.

Kodi nuk rregullon të gjitha pyetjet me të cilat përballemi në operacionet tona të përditshme në Grupin NLB. Është thelbësore të ndiqni qëllimin, frymën dhe tekstin e këtij Kodi. Objektivi ynë duhet të jetë të bëjmë atë që është "e drejtë" dhe jo vetëm atë që është e lejuar. Udhëzime më të hollësishme për punonjësit e Grupit NLB përshkruhen në udhëzimet dhe aktet e tjera të brendshme të anëtarit përkatës të Grupit NLB, duke ndjekur frymën dhe qëllimin e këtij Kodi dhe kërkesat e rregullave lokale si dhe specifikat e mjedisit kulturor dhe social në të cilin vepron.

Grupi NLB vepron në sektorë që janë të rregulluar shumë për shkak të urgjencës për të siguruar stabilitetin financiar dhe parandalimin e reziqeve sistematike. Grupi NLB është i vetëdijshëm se pajtueshmëria është themeli i biznesit të saj.

Çdo punonjës pritet të jetë i njohur me standardet ndërkombëtare, ligjet e aplikueshme, rregullat dhe rregulloret në të gjitha fushat, si dhe standardet profesionale që ata duhet të njohin gjatë punës së tyre.

Praktikat e padrejta të biznesit dhe veprimet e ngjashme të patolerueshme kanë një ndikim negativ në besimin e klientëve tanë dhe dëmtojnë reputacionin e Grupit NLB dhe mund të na ekspozojnë ndaj masave rregullatore, gjobave ose pasojave të tjera negative. Prandaj, të gjithë punonjësit e Grupit NLB janë personalisht të detyruar dhe përgjegjës për të vepruar në përputhje me rregulloret e zbatueshme, rregullat dhe procedurat e brendshme dhe udhëzimet dhe të ndjekin frymën, qëllimin dhe rregullat e specifikuar në këtë Kod.