

Për përdorim publik



Kodi i Etikës në Grupin NLB

I. HYRJE DHE QËLLIMI

Misioni i Grupit NLB

Ne jemi të përkushtuar ndaj kulturës së përgjegjësisë, veprimë në përputhje me legjislacionin dhe rregullat profesionale, parimet e përsosmërisë dhe integritetit, dhe nxisim organizim mbështetës në Grupin 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.

Qëllimi i Kodit të Etikës të Grupit NLB

Kodi i Etikës të Grupit NLB është një grup rregullash 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 jetësojmë vlerat dhe të veprimë në përputhje me standardet etike.

Kodi përmbledh vlerat dhe 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 punon në mjedise të ndryshme etnike 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 vlerat dhe parimet e sjelljes së dëshiruar të shkruar në këtë Kod.

Kodi i Etikës 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 Etikës është praktik dhe na ndihmon 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 brenda Grupit NLB.

Grupi NLB ndjek strategjinë e saj të zhvillimit dhe azhuron kodet e saj që rregullojnë standardet e sjelljes së dëshiruar në Grupin NLB në përputhje me Udhëzimet e saj dhe duke i ndjekur zhvillimet. Kështu, ky Kod zëvendëson të gjitha kodet e zbatueshme më parë që rregullojnë sjelljen etike dhe pajtueshmërinë korporatave në nivelin e NLB d.d. dhe Grupit NLB: Kodi i Pajtueshmërisë Korporative i NLB d.d., Kodi i Sjelljes Etike të Nova Ljubljanska Banka d.d. dhe Kodi i Sjelljes Etike i Grupit NLB.

II. Përdorimi i Kodit të Etikës dhe kujt i adresohet

Të punësuarit

Garancioni 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 Etikës.

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 ta respektojmë atë në praktikën tonë të përditshme. Kodi është praktik për të na ndihmuar në punën tonë të përditshme.

Sjellja në përputhje me rregullat e Kodit të Etikës së Grupit NLB mund të kontribuojë në një zhvillim më të suksesshëm të të gjithë Grupit NLB dhe të gjithë ne të punësuarve. Nga secili prej nesh kërkohet që të pajtohemi me Kodin dhe gjithashtu duhet të inkurajojmë të punësuarit tjerë dhe partnerët afarist që të bëjnë të njëjtën gjë.

Menaxhmenti

Ky Kod zbatohet plotësisht për anëtarët e organeve të Grupit NLB. Në këtë kuptim, termi i punësuar përfshinë edhe udhëheqësit 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 vlerat tona, parimet themelore dhe rregullat e sjelljes të zbatohen.
- 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 reaguuar shpejt nëse perceptoni ndonjë problem etik në mjedisin tuaj.
- Mos kërkoni 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. Vlerat tona

Përgjegjësia

Grupi NLB është përgjegjës ndaj klientëve, kolegëve, aksionarëve, pronarëve, partnerëve të tjerë afarist dhe mjedisit social dhe natyror. Kuptimi i klientëve dhe kujdesi ndaj përvojës së tyre pozitive të përdoruesit është përgjegjësia jonë kryesore. Kjo përfshin të kuptuarit e nevojave të tyre dhe risqeve përkatëse për veten dhe për Grupin NLB. Ne me kujdes dhe me përgjegjësi ndërtojmë partneritet me të gjithë ata me të cilët hyjmë në marrëdhënie afariste. Si të punësuar ne kemi përgjegjësi ndaj njëri-tjetrit dhe ndaj të gjithë akterëve të veprojmë profesionalisht dhe me përkushtim dhe respekt të ndërsjellë në punën tonë. Jemi të përkushtuar ndaj integritetit dhe përballjes me sfida me guxim. Me përgjegjësinë e duhur, ne kujdesemi për reputacionin e veprimtarisë bankare dhe më të gjerë financiare dhe gjithashtu plotësojmë përgjegjësinë tonë ndaj mjedisit më të gjerë social dhe natyror.

Sinqeriteti dhe kredibiliteti/besueshmëria/ndershmëria

Ndershmëria është baza e çdo veprimi të përgjegjshëm, veçanërisht në fushën bankare. Jemi të përkushtuar për mbajtjen e premtimeve dhe arritjes së objektivave. Jemi të ndershëm dhe ndjekim standardet më të larta etike. Ne përmbushim premtimet tona, arrijmë dhe tejkalojmë pritjet e klientëve tanë, partnerëve afarist, aksionareve, rregullatorëve dhe organeve të tjera kompetente dhe shoqërisë në përgjithësi. Ne bashkëpunojmë në zbatimin e strategjisë së Grupit NLB dhe jemi të angazhuar në mënyrë aktive në përmbushjen e objektivave strategjike në frymën e besueshmërisë dhe ndershmërisë. Ne tërheqim vëmendjen ndaj sfidave dhe inkurajojmë njëri-tjetrin deri sa të plotësohen objektivat pasi që jemi të vetëdijshëm se Kompanitë e Grupit NLB mund të jenë të suksesshme vetëm duke kombinuar pikat e forta, njohuritë dhe përvojën tonë. Ne jemi të vetëdijshëm se jemi më të fortë dhe më të mirë kur punojmë së bashku.

Bashkëpunimi

Komunikimi i hapur dhe bashkëpunimi janë baza e punës sonë. Para se të flasim, në së pari dëgjojmë. Fjala jonë është lidhja jonë. Ne deklarojmë qartë se çfarë mundemi dhe çfarë nuk mundemi të bëjmë. Ne e vlerësojmë dhe kërkojmë në mënyrë aktive reagime. Ne ndajmë informacionin hapur, dhe në kohën e duhur. Ne japim kritika konstruktive në një mënyrë të respektueshme dhe të ndershme. Ne ndajmë njohuri për të mirën e Grupit NLB dhe mësojmë nga njëri-tjetri. Në komunikime ne jemi të drejtpërdrejtë dhe të qartë. Nuk kemi frikë nga pyetjet e vështira dhe nuk i zhvendosim detyrat tona tek të tjerët. Ne punojmë me të gjithë akterët në mirëbesim dhe me profesionalizëm.

Fokusi në zgjidhje dhe inovacione

Ne gjejmë zgjidhje dhe zgjidhim probleme duke krijuar përfitime dhe vlerë të shtuar për klientët tanë. Ne e kuptojmë se çdo problem ka zgjidhje të shumta në çdo kohë, kështu që ne jemi inovativ në kërkim të zgjidhjeve më të mira. Kjo është mënyra se si arrijmë përfitime reciproke. Ne investojmë në aftësitë e të punësuarve tanë dhe në cilësinë e mjedisit të punës, duke kontribuar kështu në suksesin e përgjithshëm të Grupit NLB. Ne monitorojmë trendët moderne, kërkojmë dhe pranojmë metoda dhe qasje të reja dhe më të mira për ofrimin e shërbimeve dhe produkteve për klientët. Inovacioni gjithashtu inkurajohet në nivel të proceseve, organizimit dhe funksionimit të brendshëm në përgjithësi dhe në nivel të zgjidhjeve të integruara për klientët, të gjitha me qëllim të përmirësimit të përvojës së përdoruesve (të brendshëm dhe të jashtëm), duke krijuar vlerë të shtuar për produktet dhe shërbimet tona dhe duke përmirësuar qasjen e tyre.

Efikasiteti

Një ndër objektivat kryesore është efikasiteti në punën e përditshme. Në i ofrojmë klientëve tanë zgjidhje efektive dhe inovative, si dhe vlerë të shtuar, duke ju kursyer kohë dhe energji. Ne i optimizojmë proceset tona në mënyrë që ekipet e Grupit NLB të punojnë në mënyrë efikase. 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 moderne teknologjike dhe stilin modern të jetesës.

IV. Parimet themelore dhe rregullat e sjelljes së dëshiruar

Në Grupin NLB dëshirojmë të jetojmë Vlerat tona dhe prandaj duhet të veprojmë në përputhje me disa rregulla të sjelljes së dëshiruar dhe të jemi të vetëdijshëm se çfarë sjellje është e papranueshme. Vlerat dhe parimet themelore na ndihmojnë në standardet e pritura të sjelljes.

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

Principi i sjelljes	Vlerat	Rregullat e sjelljes
Të qenët etik	Përgjegjësia Sinqeriteti dhe kredibiliteti	<ul style="list-style-type: none"> • Veproni me përgjegjësi dhe në përputhje me fuqitë e avokatit • Zbatimi i rregullave të Kodit
Respektimi i kolegëve tuaj dhe mbajtja e një ambienti këndshëm pune	Bashkëpunimi Efikasiteti	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Bashkëpunimi Fokusi në zgjidhje dhe inovacione Efikasiteti	<ul style="list-style-type: none"> • Respektimi i interesave të klientëve • Kujdesi i duhur për mbrojtjen e konfidencialitetit të të dhënave të klientëve • Marrëdhënie profesionale • Procedura e trajtimit të drejtë të ankesave të klientëve
Shmangja e konfliktit të interesit	Përgjegjësia Sinqeriteti dhe kredibiliteti	<ul style="list-style-type: none"> • Shmangja e konfliktit të interesit • Shmangja e shfrytëzimit (apo përdorimit) të pozitës në bankë për interes privat (apo personal) apo për përfitim të të tjerëve
Parandalimi i praktikave papranueshme	Përgjegjësia Sinqeriteti dhe kredibiliteti Efikasiteti	<ul style="list-style-type: none"> • Refuzimi i mitit dhe korrupsionit • Parandalimi i sjelljes së dëmshme
Pajtueshmëria me legjislacionin dhe rregulloret tjera të aplikueshme	Përgjegjësia Sinqeriteti dhe kredibiliteti Bashkëpunimi Fokusi në zgjidhje dhe inovacione Efikasiteti	<ul style="list-style-type: none"> • Biznesi ynë është ligjor • Ne luftojmë krimin financiar • Ne mbrojmë informacionet konfidenciale dhe rreptësisht konfidenciale • Ne nuk abuzojmë me informacionet e brendshme • Ne jemi të angazhuar për konkurrencë të ndershme
Trajtimi i kujdesshëm dhe etik i aseteve dhe pronës nga anëtarët e Grupit NLB	Përgjegjësia Sinqeriteti dhe kredibiliteti	<ul style="list-style-type: none"> • Mbrojtja dhe përdorimi racional i pasurive dhe burimeve të kompanisë • Shmangja e shfrytëzimit (apo përdorimit), ose mos-shfrytëzimi i aseteve dhe pronës së Bankës për qëllime personale apo të të tjerëve • Mbrojtja e pronësisë intelektuale
Ne kemi përgjegjësi sociale	Përgjegjësia Sinqeriteti dhe kredibiliteti	<ul style="list-style-type: none"> • 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. TË QENËT ETIK

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. Vetëm biznesi etik, i zellshëm dhe përgjegjës, i cili është në përputhje me këtë Kod, është një garanci për forcimin afatgjatë të besimit në Grupin NLB. Besimi është themeli i veprimtarisë bankare.

Pavarësisht nga mundësia, të gjithë të punësuarit në Grupin NLB duhet të veprojnë me drejtësi, ndershmëri dhe integritet në çdo gjë që bëjnë.

Çdo person në Grupin NLB:

- Duhet në çdo kohë të jetë në pajtueshmëri me parimet e etikës, paanësisë dhe ekspertizës;
- Duhet të veprojnë në mënyrë të përgjegjshme, pozitive dhe konstruktive, në përputhje me strategjinë, qëllimet dhe përkushtimet;
- Duhet të parandalojnë dhe eliminojnë riskun e veprimeve të dëmshme;
- Duhet të punojnë në përputhje me ligjin, rregulloret dhe praktikën e mira.

1.2 PAJTUESHMËRIA ME RREGULLAT E KODIT

Si të punësuar në Grupin NLB, ne jemi përgjegjës që të njihemi 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 veprime të tjera (duke përfshirë ligjin e punës), të cilat mund të çojnë në ndërprerjen e bashkëpunimit të mëtejshëm ndërmjet të punësuarit të Grupit NLB dhe anëtarit të Grupit NLB. Prandaj Kodi 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 ne jemi përgjegjës për:

- Të vepruar në mënyrë të përgjegjshme, pozitive dhe profesionale, në përputhje me strategjinë, qëllimet dhe angazhimet, ligjet, rregulloret dhe praktikën 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,

Për përdorim publik

parimet ose vlerat etike të Grupit NLB, veçanërisht atyre që mund të rezultojnë në dëmtimin e një individi ose anëtari të Grupit NLB.

Menaxhmenti i Grupit NLB, në veçanti, është përgjegjës për krijimin e një shembulli, kështu që ju duhet të inkurajoni marrëdhënie të hapura, të drejtë dhe të ndershëm në mes të punësuarve, pa frikë apo hakmarrje dhe menjëherë të ndërmerrni veprim kur shihni probleme etike në mjedisin e tyre. 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

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 opinioneve në mes të punësuarve dhe komunikimin e hapur. 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 Zero tolerancë për diskriminim

Grupi NLB është i angazhuar për trajtim të drejtë të të gjithë kandidatëve në të gjitha procedurat e përzgjedhjes. Ne gjykojmë 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 është i obliguar të nxjerrë udhëzime dhe të përcaktojë 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 përgjegjësi për të kuptuar nevojat e klientëve tanë të brendshëm dhe për të respektuar 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 ai ose ajo bashkëpunon. Qëllimi i secilit prej nesh duhet të jetë të sigurojë që klientët e brendshëm brenda Grupit NLB të kenë benefite dhe së bashku të kontribuojnë në efikasitetin dhe eksperiencën optimale të përdoruesit. Së bashku jemi më të mirë!

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, qëllimi i së cilës është të dëmtojë dinjitetin e personit ose të krijojë një mjedis frikësues, armiqësor, poshtëruar, abuziv ose ofendues. 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 njërive 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 përcaktuara me ligj dhe / ose sekret afarist të përcaktuara si të tilla nga anëtarit ose Grupi NLB dhe të besuar ose në ndonjë mënyrë tjetër të vënë në dispozicion të një të punësuarit. 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.

Ne jemi të obliguar 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.

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 konfidencialitetit të të dhënave mbi klientët

Një nga rregullat themelore është respektimi i mbrojtjes së të dhënave konfidenciale të marra nga konsumatorët, klientët, partnerët afarist ose personat e tretë; Ne mbrojmë të dhënat konfidenciale dhe parandalojmë abuzimin e tyre potencial dhe / ose zbulimin e tyre personave 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 të dhënat 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 ligjeve dhe rregulloreve në fuqi dhe për përmbushjen e angazhimeve tona ndaj klientëve, partnerëve afarist. 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 po kërkon edhe mundësi për të përmirësuar përvojën e përdoruesit me

Për përdorim publik

klientët e brendshëm, 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 pranura 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 të dhënat konfidenciale bankare) dhe sekretet afariste. Sidomos të punësuarit e bankave që janë anëtare të Grupit NLB janë të përkushtuar të mbrojnë të dhënat personale të klientëve dhe të dhënat bankare konfidenciale që u përkasin klientëve; Ne nuk tolerojmë asnjë ngjarje, e cila mund të rezultojë në 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. SHMANGJA E KONFLIKTIT TË INTERESIT

Të punësuarit e Grupit NLB kuptojnë dhe pranojnë përgjegjësinë për miratimin e vendimeve të drejta të udhëhequra nga interesat tona afaristet. Të punësuarit janë të obliguar të identifikojnë, monitorojnë dhe përjashtojnë 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 ndërhyt me interesat e Grupit NLB dhe nuk ndikon në vendimin tonë që do të ishte në kundërshtim me interesat 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 transaksion. Përveç kësaj, 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);

Për përdorim publik

- 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 PAPANUESHME

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 kërkojmë të njëjtën gjë edhe nga klientët tanë, partnerët afarist dhe palët e treta.

Veprimet e tilla 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 i sjelljeve te dëmshme

Të gjithë të punësuarit e NLB Grupit pritet që ta kuptojnë dhe pranojnë përgjegjësinë për marrjen e vendimeve të duhura. Nëse ata vërejnë ndonjë sjellje që do të mund ta dëmtonte NLB Grupin, ata janë të obliguar t'i raportojnë menjëherë shqetësimet dhe vëzhgimet 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 punësuarit është i vetëdijshëm që diçka “është e gabuar”.

Çdo i punësuar që kupton për ndonjë sjellje të dëmshme të koleges së vet, klientit apo palës së tretë është i obliguar ta raportoj këtë sjellje tek udhëheqësit e tyre të drejtpërdrejtë dhe pastaj ai ose ajo tek njësia organizative që është përgjegjëse për pajtueshmëri (një raportim i tillë mund të jetë edhe anonim). Nëse i punësuarit 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 që është përgjegjëse për pajtueshmëri.

Në këto raste, NLB Grupi nuk toleron dhe nuk 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 beneficion që të ndikoj në sjelljen apo veprimin tënd, atëherë ajo është ryshfet. Nëse dikush dëshiron ta shfrytëzoj pozitën e vet për ta pranuar ndonjë beneficion 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,

Për përdorim publik

blerjet, shpenzimet, dhuratat, mikpritja, vendim-marrjet për punësim, sponzorizimet, 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, 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 sjellje të pahijshme, të paligjshme ose jo etike.

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 shkeljet, ju lutemi përdorni kanale të krijuara në Bankën tuaj që të sigurojnë anonimitetin tuaj, ose kontaktoni njësinë organizative që është në Bankën tuaj, e cila është përgjegjëse për pajtueshmëri.

6. PËRPUTHSHMERIA ME LEGJISLACIONIN DHE RREGULLORET TJERA TË APLIKUESHME

6.1 Biznesi ynë është ligjor

Të punësuarit 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 të rregullave të përshkruara. Prandaj, të punësuarit 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 Ne luftojmë krimin financiar

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, NLB d.d. dhe anëtarët e tjerë të NLB Grupit 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 armeve 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 njësisive kompetente të brendshme.

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

NLB Grupi i zbaton me kujdesin më të lartë menaxhimin e të dhënave të biznesit dhe informacione të tjera. Kjo është mënyra e vetme për të siguruar diskrecionin e marrëdhënieve të biznesit me partnerët e biznesit si dhe marrëdhëniet me punonjësit bazuar në besimin afatgjatë.

Bankat që janë anëtare të NLB Grupit, kanë përgjegjësi shtesë për të mbrojtur të dhënat sekrete bankare. Të punësuarit e bankave që janë anëtare të NLB Grupit janë veçanërisht të përkushtuar në mbrojtjen e të dhënave bankare konfidenciale që u përkasin klientëve; Ka zero tolerance ndaj të gjitha ngjarjeve, të cilat mund të rezultojnë në zbulimin ose dhënien e një informacioni të tillë për personat e paautorizuar.

Sekretet afariste janë vendimtare në veprimet e NLB Grupit. 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 siguron mbrojtjen e informacionit konfidencial të marrë. Informacioni i tillë mund të përdoret vetëm brenda vendit, për qëllime biznesi 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 anëtari i Grupit ose nga i tërë NLB Grupi që i besohen ose të vë në dispozicion të një të punësuarit. 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 lidhje me kompaninë ose instrumentin financiar 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 tregjet financiare. 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 ose do të zbulojnë transaksione të tilla. Përmes akteve të brendshme, NLB Grupi ka vendosur masa që parandalojnë konfliktet e interesit, krijojnë barriera informuese, sigurojnë zbulimin në kohë e transparent si dhe parandalojnë transaksionet 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 ose praktikave jo konkurruese në treg dhe abuzimit nga kompanitë që kanë fuqi në tregjet financiare ose pozicion 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 ruajtjen e konkurrencës dhe praktikave të tregut dhe për të kuptuar se si rreziku i konkurrencës së padrejtë ndikon në detyrimet tona të punës.

Udhëzime

Të gjitha veprimet dhe vendimet tona 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 jone 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 ndiçen 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 ardhshmet apo të mundshmet). 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 aktet e brendshme të Bankës.

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 anëtari 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 mënyre 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, përveç nëse atyre u jepet autorizimi përkatës për ta bërë këtë. Punonjësit e Grupit NLB duhet të parandalojnë që asetet dhe burimet të përdoren, qoftë vullnetarisht ose nga neglizhenca, për përfitime personale të palëve të treta.

Në rast të ndërrimit të vendit të punës të gjitha mjetet apo pasuritë e tjera duhet të kthehen (apo dorëzohen) me procesverbal.

7.2 Mbrojtja e pronës intelektuale

Ne duhet të sigurojmë që të drejtat e pronësisë intelektuale janë të rregulluara me kontratë dhe të mbrojtura në kohën e duhur. Secili prej nesh është përgjegjës për mbrojtjen e fshehtësisë dhe integritetit, si dhe disponueshmërinë e informacionit dhe të dhënave në pronësi të Grupit NLB, klientëve tanë, furnizuesve dhe partnerëve të tjerë afarist. Kjo është arsyeja pse vetëm personat me autorizime të përshtatshme mund të kenë qasje në informata dhe të dhëna konfidenciale. Saktësia, korrektesia dhe besueshmëria e informacionit dhe të dhënave sigurohen duke parandaluar ndryshimin e paautorizuar të informacionit dhe të dhënave, edhe nëse janë të paqëllimshme. Të dhënat dhe informacioni i besueshëm duhet të jenë të qasshme gjatë gjithë kohës.

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 para dhe 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.

Informacioni është vendimtar për ruajtjen e avantazhit konkurrues. Punonjësit e Grupit 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, furnizuesve dhe partnerëve tjerë afarist. Prandaj ju duhet të respektoni të gjitha rregullat dhe procedurat e brendshme dhe të veproni në mënyrë që këto informata dhe të dhëna të jenë të mbrojtura siç duhet.

8. NE JEMI PËRGJEGJËS NDAJ SHOQËRISË

8.1 Respektim i të drejtave njerëzore

Ne jemi të përkushtuar të respektojmë të drejtat e njeriut dhe liritë themelore në sferën e aftësive tona, përkatësisht në marrëdhëniet me punonjësit tanë, furnizuesit, klientët dhe kompanitë e grupeve në vendet ku Grupi NLB është i pranishëm. Ne jemi një institucion financiar që respekton dhe përpiqet për besimin afatgjatë të punonjësve, klientëve, partnerëve afarist, organeve mbikëqyrëse, auditorëve të jashtëm, investitorëve dhe kompanisë në tërësi, pasi që operacionet e të gjithë Grupit NLB duhet të jenë gjithëpërfshirëse, në përputhje me angazhimet dhe premtimet e bëra, transparente dhe pozitive. Ne i kushtojmë kujdes të veçantë për vlerësimin e respektimit të të drejtave të njeriut në përcaktimin e kriterëve brenda politikave dhe udhëzimeve 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 lidhje me punonjësit, klientët dhe shoqërinë në përgjithësi dhe palët e interesuara, ne ndjekim një politikë të përgjegjshme shoqërore 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.

Për të përmbushur detyrimin për t'iu përmbajtur parimeve dhe parimeve të institucionit, Grupi NLB tregon se është i vetëdijshëm për rolin e tij më të gjerë shoqëror dhe në këtë mënyrë bashkohet me institucionet dhe ndërmarrjet financiare dhe ndërmarrjet private vendore dhe ndërkombëtare që janë të vetëdijshme për rolin e tyre social.

Ne ndërtojmë me kujdes partneritetet me akterët e Grupit NLB dhe mbështesim projektet humanitare dhe të tjera që kontribuojnë në zhvillimin e qëndrueshëm të kompanive dhe mjedisëve në të cilat Grupi NLB vepron.

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 angazhimet 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 Vetëdijesimi ndaj mjedisit

Pa ne, punonjësit, Grupi NLB nuk do të ishte i suksesshëm dhe nuk do të mbante besimin e njerëzve. Për të përmirësuar më tej operacionet, secili prej nesh ka përgjegjësi për të respektuar Kodin dhe për ta zbatuar në punën e përditshme. Secili punonjës i Grupit NLB është gjithashtu përgjegjës për kujdesin ndaj mjedisit, që do të thotë të kontribuojë në kursimet në energji, letra dhe mjete të tjera të punës dhe për më të mirën e tyre të kontribuojnë në projekte humanitare të mbështetura në grupin NLB (fushatat e dhuruesve të gjakut, sponsorizimet, fushatat mjedisore, ndihma në rast të krizës humanitare dhe të ngjashme).

8.4 Komunikimi i NLB Group

Komunikimi me publikun është profesional dhe përmbajtjesor me politikën 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

Për përdorim publik

industrialë, konsulentët e jashtëm, në “chat-sala”, mediat 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.

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. Jashtë grupit NLB ne 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, biseda/” chat online”, mediat sociale ose në forume të tjera publike pa leje të veçantë.

8.5 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

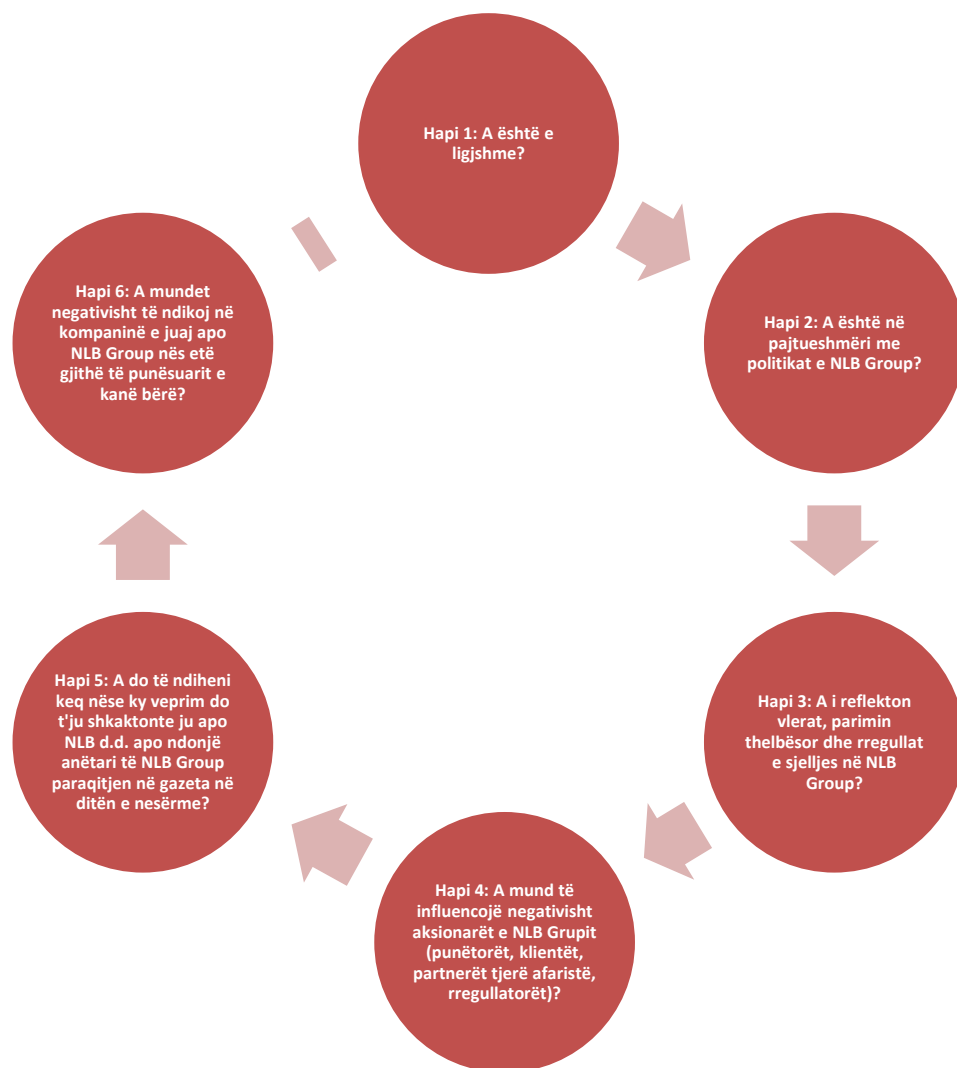
Ne duhet të respektojmë dhe të përpiqemi për besimin afatgjatë të punonjësve, klientëve, partnerëve afarist, autoriteteve mbikëqyrëse dhe të tjera kompetente, auditorëve të jashtëm, investitorëve dhe kompanisë në tërësi. Operacionet e Grupit NLB duhet të jenë gjithëpërfshirëse, në përputhje me premtimet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

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

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 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:



Për përdorim publik

<p>Hapi 1: A është e ligjshme?</p> <p>↓</p>	<p>Po → Shkoni tek hapi 2.</p> <p>JO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni.</p> <p>? → Referojuni njësisë vendore organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave lidhur me këtë kod.</p>
<p>Hapi 2: A është në pajtueshmëri me politikat e NLB Group?</p> <p>↓</p>	<p>PO → Shkoni tek hapi 3.</p> <p>JO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni.</p> <p>? → Kontrolloni aktet e brendshme; Bisedoni me eprorin tuaj për instruksione apo referojuni njësisë vendore organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave mbi këtë kod.</p>
<p>Hapi 3: A i reflekton vlerat, parimet thelbësore dhe rregullat e sjelljes në NLB Group?</p> <p>↓</p>	<p>PO → Shkoni tek hapi 4.</p> <p>JO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni.</p> <p>? → Kontrolloni aktet e brendshme lidhur me sjelljen etike; Bisedoni me eprorin tuaj për instruksione apo referojuni njësisë vendore organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave mbi këtë kod.</p>
<p>Hapi 4: A mundet negativisht të ndikoj në akterët e NLB Group (të punësuarit, klientët, partnerët tjerë afarist, aksionarët, rregullatorët)?</p> <p>↓</p>	<p>PO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni.</p> <p>JO → Shkoni tek hapi 5.</p> <p>? → Flisni me eprorin e juaj; referojuni njësisë tuaj vendore organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave mbi këtë kod.</p>
<p>Hapi 5: : A do të ndiheni keq 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?</p> <p>↓</p>	<p>PO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni.</p> <p>JO → Shkoni tek hapi 6.</p> <p>? → Flisni me eprorin e juaj; referojuni njësisë tuaj vendore organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave mbi këtë kod.</p>
<p>Hapi 6: : A mundet negativisht të ndikoj në kompaninë e juaj apo NLB Group nëse të gjithë të punësuarit e kanë bërë?</p>	<p>PO → Veprimi mund të ketë pasoja serioze. Mos e bëni.</p> <p>JO → Siç duket ju mund të merrni vendim për një veprim të tillë.</p> <p>? → Flisni me eprorin e juaj; referojuni njësisë tuaj vendore organizative, përgjegjëse për ofrimin e këshillave mbi këtë kod.</p>

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 Udhëzimet e tij dhe në hap me zhvillimin. Kështu, ky Kod zëvendëson të gjitha kodet e zbatueshme më parë që rregullojnë sjelljen etike dhe pajtueshmërinë e korporatës në nivelin e NLB d.d. dhe Grupit NLB: Kodi i Pajtueshmërisë së Korporatës të NLB d.d., Kodi i Sjelljes Etike të Nova Ljubljanska Banka d.d. dhe Kodi i Sjelljes Etike të 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.

Ky Kod përcakton cilat standarde të sjelljes dhe sjelljes së të punësuarve në Grupin NLB si dhe pritjet nga partnerët e saj afarist dhe akterët tjerë. 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 rreziqeve sistematike. Grupi NLB është i vetëdijshëm se pajtueshmëria është themeli i biznesit të saj.

Çdo punonjës pritjet 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 pa tolerueshme 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.