



Kodi

Kodi i Mirësjelljes në NLB Banka sh.a. Prishtina

Versioni 3

Për përdorim të brendshëm

Tabela e përmbajtjes

I.	Hyrje dhe Qëllimi	4
II.	Fushëveprimi i zbatimit të Kodit dhe personat e lidhur me të	5
III.	Parimet themelore dhe rregullat e sjelljes së dëshiruar	6
	1 VEPRO NË MËNYRË TË PËRGJEGJSHME - ETIKE	7
	2 RESPEKTONI KOLEGËT DHE RUANI NJË MJEDIS TË KËNDSHËM TË PUNËS	9
	3 RESPEKTONI KLIENTËT TANË	11
	4 SHMANGIA E KONFLIKTIT TË INTERESIT	13
	5 PARANDALIMI I PRAKTIKAVE TE PAPRANUESHME	14
	6 BIZNESI YNE ESHTË I LIGJSHËM DHE NE I PERMBAHEMI RREGULLAVE	16
	7 TRAJTIMI ME MATURI I PRONËS DHE PASURISË	19
	8 NE JEMI PËRGJEGJËS NDAJ SHOQËRISË	21
IV.	Vlerat e NLB Banka	23
V.	Kodi, legjislacioni vendor dhe ndërkombëtar si dhe rregulloret	24
VI.	Parimet e sjelljes në marrëdhëniet me furnitorët	25

Për përdorim të brendshëm**Kronologjia e ndryshimeve**

Version	Data	Përshkrimi
1	Gusht 2017	Miratimi i Kodit të ri të Mirësjelljes në NLB Banka
2	Gusht 2023	Kodi i Mirësjelljes në NLB Banka është përditësuar për shkak të ndryshimeve të vlerave të Bankës.
3	Korrik 2026	Kodi i Mirësjelljes në NLB Banka sh.a. Prishtinë është rishikuar me qëllim të përfshirjes së një kapitulli të veçantë për Kodin e Furnitorëve, si dhe të shembujve të sjelljes së përshtatshme, në përputhje me Udhëzimet e EBA-së mbi procedurat dhe metodologjitë e përbashkëta për procesin e rishikimit dhe vlerësimit mbikëqyrës (SREP) dhe testimin mbikëqyrës të stresit (EBA/GL/2022/03).

I. Hyrje dhe Qëllimi

Misioni i NLB Banka sh.a. Prishtinë

Punonjësit e NLB Banka sh.a Prishtinë (në vijim: Banka/NLB Banka) janë të përkushtuar ndaj kulturës së përgjegjesisë, 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 praktikën e mira të punës (afariste), si dhe me vlerat e NLB Banka.

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

Kodi përcakton parimet themelore të sjelljes mbi të cilat bazohen operacionet dhe veprimet e NLB Banka. Në këtë mënyrë, Kodi ofron udhëzime në veprimet tona të përditshme dhe na ndihmon të kuptojmë se çfarë pritet në NLB Banka 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 NLB Banka 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 NLB Banka.

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

Kodi i Mirësjelljes në NLB Banka:

- përfaqëson vlerat dhe parimet themelore të sjelljes,
- përcakton rregullat që çdo i punësuar i NLB Banka duhet t'i kuptojë dhe respektojë,
- përcakton pritjet nga secili i punësuar i NLB Banka, dhe
- 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 NLB Banka.

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

Të punësuarit

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

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

Sjellja në përputhje me rregullat e Kodit të Mirësjelljes të NLB Banka mund të kontribuojë në një zhvillim më të suksesshëm të NLB Banka në tërësi, si dhe të secilit prej nesh si punonjës. 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 NLB Banka . Prandaj, termi “punonjës i NLB Banka” interpretohet në kuptim më të gjerë.

Udhëheqësit në nivele të ndryshme të NLB Banka, 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 NLB Banka.
- 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 NLB Banka.
- Të reagoni në kohë kur identifikoni çështje etike në mjedisin tuaj.
- Mos kërkoni ndonjë sjellje nga të punësuarit tuaj që do të ishte në kundërshtim me legjislacionin ose rregullat e tjera ose këtë Kod.

Marrëdhënia me partnerët afarist

Punonjësit e NLB Banka i përmbahet vazhdimisht parimeve themelore të përcaktuara në këtë Kod gjatë zhvillimit të marrëdhënieve afariste me partnerët afarist dhe aktorët tjerë. Ne presim që të gjithë partnerët afarist dhe aktorët tjerë të zbatojnë standardet të paktën të barabarta me ato të shkruara në këtë Kod, duke përfshirë qëndrimin e tyre të përgjegjshëm ndaj të punësuarve.

Punonjësit e NLB Banka angazhohen të respektojnë të gjitha interesat relevante të palëve të përfshira në mënyrë transparente dhe në përputhje me detyrimet e dakorduara..

III. Parimet themelore dhe rregullat e sjelljes së dëshiruar

Etika është një grup parimesh morale që përfaqëson normat dhe vlerat etike të çdo individi. Një person i tillë vepron ndaj të tjerëve me sinqeritet, ndershmëri dhe në mirëbesim.. 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 NLB Banka 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	• Përfshirimi 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 NLB Banka.
Parandalimi i praktikave të papranueshme	• Tolerancë zero ndaj praktikave të papranueshme • Refuzimi i mitit dhe korrupsionit • Parandalimi dhe raportimi i sjelljes së dëmshme • Mbrojtja e sinjalizuesit
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 së NLB Banka	• 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 NLB Banka • Bashkëpunimi me autoritetet kompetente

1 VEPRO NË MËNYRË TË PËRGJEGJSHME - ETIKE

1.1 VEPRONI ME PËRGJEGJËSI DHE NË PËRPUTHJE ME FUQITË E AVOKATIT

Çdo punonjës në NLB Banka është i përkushtuar të respektojë standardet më të larta të integritetit moral dhe etikës afariste gjatë kryerjes së detyrave të tij të punës. Kjo është e dobishme jo vetëm për NLB Banka 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 afatgjatë të besimit në NLB Banka dhe themeli i reputacionit të saj, si dhe i suksesit të vazhdueshëm, është veprimtaria etike, e kujdesshme dhe e përgjegjshme në përputhje me Kodin. Besimi është themeli i veprimtarisë bankare.

NLB Banka është përgjegjëse 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 ta dhe me NLB Banka. 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 NLB Banka 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 NLB Banka:

- 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 NLB Banka, ne jemi përgjegjës që të njihemi me Kodin dhe ta zbatojmë në përpikëri 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 dhe masa (duke përfshirë masat e ligjit të punës), të cilat mund të çojnë në ndërprerjen e bashkëpunimit të mëtejshëm ndërmjet të punësuarit dhe NLB Banka.

Prandaj Kodi është baza e të gjitha rregullave dhe udhëzimeve tjera të aktiviteteve, duke përfshirë rregullat dhe procedurat organizative, autorizimet ekzistuese si dhe vendimet, marrëveshjet dhe kontratat e bëra nga NLB Banka.

Udhëzimet

Ne jemi të vetëdijshëm që publiku identifikon punën tonë, proceset dhe qëndrimin ndaj klientëve me sjelljen e NLB Banka në tërësi, si dhe 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 NLB Banka, si dhe 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 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 NLB Banka dhe angazhimet, qëllimet e lejuara me ligj, parimet ose vlerat etike të NLB Banka.

Menaxhmenti i NLB Banka, krijon një shembull, dhe duhet të promovoj marrëdhënie të hapura, të drejta dhe të sinqerta 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 MJEDIS 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 NLB Banka 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 themel i rëndësishëm i suksesit tonë.

NLB Banka punon për marrëdhënie bazuar në bashkëpunim, respekt reciprok, mirësjellje dhe ndihmë të ndërsjellë. Çdo i punësuar respekton dinjitetin dhe integritetin e kolegëve të tij, i motivon ata, mbështet zhvillimin e tyre dhe vepron në përputhje me standardet më të larta të profesionalizmit dhe përgjegjësisë.

Ne në NLB Banka inkurajojmë shprehjen e respektueshme të mendimeve dhe komunikimin e hapur, që përbëjnë themelin e punës sonë.

Ne së pari dëgjojmë, pastaj flasim. Fjala jonë është detyrimi ynë. Ne deklarojmë qartë se çfarë mund ose na lejohet të bëjmë dhe çfarë nuk mund ose nuk na lejohet të bëjmë. Ne aktivisht kërkojmë reagime, si dhe e vlerësojmë dhe 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 NLB Banka dhe mësojmë nga njëri-tjetri. Ne komunikojmë në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme; nuk u shmangemi pyetjeve të vështira dhe nuk ia kalojmë detyrat tona të tjerëve. Ne gjithmonë punojmë me të gjitha palët e interesit në mirëbesim dhe me profesionalizëm.

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

2.2 Tolerancë zero për diskriminim

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

Ne në NLB Banka 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.

Të gjithë punonjësit në NLB Banka mund të punojë pa pasur frikë nga ndonjë praktikë e tillë. Ne respektojmë të drejtat e njeriut dhe nxisim mjedisin pozitiv të punës që kontribuon në suksesin tonë.

2.3 Ambienti i mirë dhe i sigurt i punës

Ne në NLB Banka kujdesemi për zhvillimin e të punësuarve, sepse ne besojmë në kompetencat e tyre, besnikërinë, integritetin dhe përkushtimin. Zhvillimi i të punësuarve është çelësi për operacione të suksesshme biznesi dhe për zhvillimin e qëndrueshëm të kompanisë.

Prandaj, ne sigurojmë një mjedis pune të sigurt dhe miqësor, nxisim respektin reciprok dhe inkurajojmë një stil jetese të shëndetshëm mes punonjësve tanë. Kënaqësia e të punësuarve është çelësi për arritjen e qëllimeve tona.

2.4 Kujdesi për mbrojtjen e të dhënave personale të punësuarve

NLB Banka 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.

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 ashtu siç do të trajtonim 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 NLB Banka 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 NLB Banka ne jemi të obliguar të kontribuojmë në një komunikim të hapur dhe transparent. Menaxherët duhet të nxjerrin 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.

Ne jemi të fokusuar të kuptojmë 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 NLB Banka, me të cilët bashkëpunojmë. Qëllimi i secilit prej nesh duhet të jetë të sigurojë që klientët e brendshëm brenda NLB Banka 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!

Punonjësit e NLB Banka duhet të përmbahen nga të gjitha llojet e ngacmimeve seksuale, verbale ose ngacmime të tjera të bashkëpunëtorëve. Një sjellje e tillë nuk tolerohet në NLB Banka dhe është e 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.

Ne njihemi me rregullat dhe procedurat e brendshme lidhur me sigurinë në punë dhe i zbatojmë ato. Jemi të detyruar që menjëherë t'i raportojmë 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 NLB Banka nuk mund të përdorin për përfitimin e tyre ose t'i përcjellin ndonjë (të paautorizuar) pale të tretë çfarëdo të dhëne konfidenciale të përcaktuar me ligj dhe / ose sekret afarist të përcaktuara si të tilla nga NLB Banka, të cilat u janë besuar ose janë vënë në dispozicion të tyre në çfarëdo forme. 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 NLB Banka janë të obliguar të mbrojnë interesat e klientëve tanë dhe partnerëve afarist dhe të respektojnë të gjitha dispozitat përkatëse.

Të punësuarit e NLB Banka përmbushin premtimet tona, arrijnë dhe tejkalojnë pritjet e klientëve tanë, partnerëve të biznesit, aksionarëve, rregullatorit dhe shoqërisë në përgjithësi. Ne aktivisht bashkëpunojmë në zbatimin e strategjisë së NLB Banka dhe 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 NLB Banka mund të jenë të suksesshëm vetëm duke kombinuar forcat, njohuritë dhe përvojën tonë. Jemi të vetëdijshëm se jemi më të fortë dhe më të suksesshëm 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 ofrojmë produkte dhe shërbime të avancuara, inovative dhe moderne, të përshtatshme për nevojat dhe kërkesat e tyre. Ne dëshirojmë të kontribuojmë në përmbushjen e planeve të klientëve tanë, 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 nuk i diskriminojmë klientët.

Ne krijojmë zgjidhje dhe vlerë të shtuar për klientët tanë. Ne jemi në dijeni se çdo problem mund të ketë disa zgjidhje, prandaj ne ofrojmë zgjidhje inovative. Kështu, ne arrijmë përfitime reciproke. Ne investojmë në yhvillimin e aftësive të punonjësve tanë dhe cilësinë e mjedisit të punës, gjë që kontribuon në suksesin e NLB Banka. 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, si dhe në nivelin e zgjidhjeve gjithëpërfshirëse për klientët, të gjitha me synimin për të përmirësuar përvojën e përdoruesit, 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 në mënyrë që ekipet e NLB Banka të mund të punojnë me efikasitet. Kjo na jep neve 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 dinamike moderne.

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

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. NLB Banka është e obliguar edhe nga kërkesat rregullative të sigurojë mbrojtjen e informacionit konfidencial bankar.

Në biznesin tonë, NLB Banka 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 NLB Banka. Ne jemi të vetëdijshëm se kjo është mënyra e vetme për të siguruar besim afatgjatë në NLB Banka.

3.3 Qëndrimi profesional

Qëndrimi ynë ndaj klientëve është profesional dhe tregohet nëpërmjet pamjes personale, rregullimit të ambienteve të punës dhe pajtueshmërisë me standardet 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 NLB Banka menjëherë i raportojnë ankesat e klientëve tek njësitë relevante, i zgjidhin ato shpejt dhe me efikasitet, për të mirën e të gjitha palëve të përfshira

Udhëzime

Klientët e NLB Banka janë thelbësor për arritjen e qëllimit tonë të përbashkët - një funksionim të suksesshëm, prandaj ne 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 kolegët brenda NLB Banka me të cilët bashkëpunon - më shumë rreth kësaj në Kapitullin 2 Respekto kolegët tuaj dhe mbaj një ambient të këndshëm të punës.

Qëllimi jonë është të sigurojmë përfitime optimale për klientët në lidhje me produktet dhe shërbimet e ofruara. Ne ofrojmë zgjidhje inovative, produkte dhe shërbime moderne dhe të marrim parasysh dëshirat, nevojat dhe interesat e tyre. Të punësuarit e NLB Banka 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 NLB Banka. Kur jeni në dyshim nëse një situatë është në të vërtetë një konflikt interesi, pyesni udhëheqësin tuaj të drejtpërdrejtë ose Njësinë për Pajtueshmëri dhe Integritet.

Ne respektojmë obligimin për të mbrojtur të dhënat konfidenciale të pranuar dhe për të parandaluar abuzimet e tyre të mundshme. Secili i punësuar duhet të dijë dhe të zbatojë rregullisht rregullat mbi konfidencialitetin e informacionit të klientit dhe informacione të tjera (duke përfshirë ato bankare) konfidenciale dhe sekretet afariste dhe zbatimin në punën e tyre. Të punësuarit e NLB Banka janë të përkushtuar të mbrojnë të dhënat personale të klientëve (të cilat përcaktohen nga Ligji për Bankat (nr. 08/L304) si të gjitha të dhënat, faktet dhe rrethanat në lidhje me klientët individualë që janë në dispozicion të Bankës); 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. Ne pajtohemi me politikat e çmimeve dhe autorizimet për të vendosur në secilin rast kur përcaktohen kushtet për lidhjen e marrëdhënieve afariste. Në asnjë rast ne nuk do të japim ose nuk përpiqemi të japim përfitime të veçanta për personat që nuk kanë të drejtë për çmime të tilla në përputhje me rregullat e brendshme të zbatueshme.

Ankesat e klientëve tanë dhe partnerëve afarist referohen menjëherë te eprori ynë dhe zgjidhen në mënyrë profesionale, etike, të drejtë, të shpejtë dhe efikase. Në këtë, ne ndjekim rregulloret e brendshme dhe procedurat, 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

NLB Banka e kupton dhe e pranon përgjegjësinë për miratimin e vendimeve të drejta të udhëhequra nga interesat tona afaristet. Ne jemi të obliguar të identifikojm, monitorojm dhe përjashtojm 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 NLB Banka dhe kështu ndikojnë në objektivitetin e të punësuarit në miratimin e vendimeve afariste në përputhje me interesat më të mira për NLB Banka. Një konflikt interesi mund të zvogëlojë vlerën e aksioneve dhe të ekspozojë NLB Banka ndaj risqeve ligjore dhe / ose risqeve të reputacionit.

Ne në NLB Grup identifikojmë, dokumentojmë dhe menaxhojmë në mënyrë të duhur konfliktet e mundshme të interesit që rrjedhin nga kreditë ose transaksionet e tjera me anëtarët e organit drejtues dhe palët e lidhura me ta. Transaksione të tilla i nënshtrohen procedurave të veçanta të miratimit, mbikëqyrjes dhe zbulimit të informacionit, në përputhje me rregullat e brendshme dhe legjislacionin në fuqi.

Ne kujdesemi shumë për të shmangur konfliktin e interesit dhe ndjekim 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 NLB Banka duhet i identifikojë, parandalojë dhe eliminojë në mënyrë aktive konfliktet e interesit. Në kuadër të kryerjes së detyrave dhe miratimit të vendimeve, ata duhet të ndjekin gjithmonë interesat e NLB Banka dhe jo interesat e tyre private.

Udhëzime

Punonjësit e NLB Banka duhet në çdo kohë të kujdesen për tu siguruar që puna e tyre jashtë NLB Banka nuk ndërhyr me interesat e NLB Banka dhe nuk ndikon në vendimet e tyre, të cilat do të ishin në kundërshtim me interesat, vlerat dhe qëllimet e saj.

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

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

Të punësuarit e NLB Banka kanë për detyrë të respektojnë rregullat e brendshme për shpalljen 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 NLB Banka 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 NLB Banka dhe zhvillimi i produkteve të reja (duke përfshirë risitë).
- Funksionet që janë të papajtueshme me interesat e NLB Banka, si p.sh. anëtarësimi në organet drejtuese të kompanive konkurruese të anëtarëve të NLB Banka,
- Pronësia ose investimi në një kompani që është e lidhur direkt ose indirekt (një klient kyç, partner kontraktual, etj.) me NLB Banka

5 PARANDALIMI I PRAKTIKAVE TE PAPRANUESHME

5.1 Zero tolerancë ndaj diskriminimit

NLB Banka ka vendosur standardin e tolerancës zero ndaj sjelljeve të paligjshme dhe joetike, si dhe ndaj mosrespektimit të vlerave. Ky standard është përcaktuar si një nga parimet themelore që NLB Banka ndjek në ushtrimin e veprimtarisë së saj.

5.2 Refuzimi i mitos dhe korrupsionit

NLB Banka 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 Banka 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.

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

5.3 Parandalimi dhe raportimi i sjelljeve të dëmshme

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

Ne në NLB Banka 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 Banka 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 ne vërejmë ndonjë sjellje të dëmshme, punonjësit e NLB Banka, jemi të obliguar t'i raportojmë menjëherë shqetësimet dhe vërejtjet tona. Për këtë qëllim, NLB Banka siguron procedura dhe procese të brendshme të pavarura për raportimin e shkeljeve. Secili i punësuar është i obliguar që menjëherë të raportoj ndonjë informatë mbi gjithçka që do të paraqiste shkelje apo mospërputhje me rregulloret apo rregullat e brendshme, apo sjelljet e dëmshme. NLB Banka e inkurajon raportimin e sjelljeve në rastet kur i punësuari është i vetëdijshëm që diçka “është e gabuar”.

Është detyrë e secilit prej nesh që të raportojë pa vonesa të panevojshme çdo shkelje përmes njërit prej kanaleve të disponueshme të komunikimit të zyrtari përgjegjës për raportim në njësinë organizative përgjegjëse për pajtueshmërinë. Punonjësit mund të paraqesin informacion edhe në mënyrë anonime, drejtpërdrejt te Bordi Drejtues ose Bordi Mbikëqyrës. Nëse nuk jemi të sigurt nëse një veprim i mundshëm përbën shkelje, veprim të kundërligjshëm ose joetik, mund të konsultohemi me eprorin tonë ose drejtpërdrejt me njësinë organizative përgjegjëse për pajtueshmërinë.

5.4 Mbrojtja e sinjalizuesit

Ne në NLB Banka nuk tolerojmë hakmarrje apo masa ndëshkuese ndaj sinjalizuesve që raportojnë sjellje të papërshtatshme dhe kanë arsye të bazuara për të besuar se informacioni i raportuar është i vërtetë, edhe nëse më vonë rezulton se sjellja e raportuar nuk ka qenë e pandershme ose e kundërligjshme.

Gjatë trajtimit dhe hetimit të raporteve individuale, të dhënat e përfshira në raport mbrohen në mënyrë rigoroze, duke siguruar mbrojtjen e sinjalizuesit gjatë gjithë procedurës së raportimit dhe të sanksionimit të mundshëm të sjelljes së papërshtatshme. Ne garantojmë mbrojtjen e identitetit të personit që raporton sjellje të papërshtatshme, si dhe të personave ndaj të cilëve referohen raportimet e tilla.

Udhëzimet

Nëse dikush na ofron ndonjë përfitim që të ndikoj në sjelljen apo veprimin tim, atëherë ajo është rryshfet. Nëse dikush dëshiron ta shfrytëzoj pozitën e vet për ta pranuar ndonjë përfitim për vetvete, atëherë ky është korrupsion. Një i punësuar i NLB Banka nuk mund të jap apo marr rryshfet. 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 rryshfetit ose korrupsionit.

Risku nga korrupsioni mund të ndodhë në çdo aktivitet të ndërmarr nga NLB Banka, 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 Banka është e vetëdijshme 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.

Për të raportuar parregullsitë, ne përdorim kanale e vendosura për raportimin e shkeljeve që garantojnë anonimitetin tonë, ose kontaktoni njësinë organizative përgjegjëse për pajtueshmëri.

6 BIZNESI YNE ESHTË I LIGJSHEM DHE NE I PERMBAHEMI RREGULLAVE

6.1 Biznesi ynë është ligjor

Të punësuarit e NLB Banka janë të detyruar të respektojnë rreptësisht 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 Banka analizojnë dhe menaxhojnë rreziqet që lidhen me përputhshmërinë në organizimin e brendshëm, proceset e vendimarrjes, 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 Banka 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 –ndaj të cilave dukuri kemi zero tolerancë.

Në rastin e shkeljeve të dispozitave ligjore dhe rregullative që rezultojnë nga pastrimi i parave dhe financimi i terrorizmit, NLB Banka mund të pësojë dëmtim të reputacionit, si dhe t'u nënshtrohet sanksioneve financiare konform rregullatorëve në fuqi. Prandaj, të punësuarit e NLB Banka 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.
-

përdorin procedurat dhe masa tjera për respektimin e sanksioneve dhe embargove që pengojnë biznesin 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. Për të parandaluar dhe zbuluar me sukses transaksionet e dyshimta, çdo i punësuar i cili përballet me transaksione të tilla gjatë punës së tyre, duhet të veprojë në përputhje me dokumentet e brendshme të NLB Banka dhe t'i raportojë transaksionet e tilla eprorëve dhe njërive kompetente të brendshme.

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

Ne në NLB Banka garantojmë standardin më të lartë të kujdesit në menaxhimin konfidencial të të dhënave dhe informacione të tjera lidhur me NLB Banka, punonjësve, klientëve dhe partnerëve të biznesit. Kjo është mënyra e vetme për të siguruar diskrecionin e marrëdhënieve të biznesit dhe ndërtimin e besimit afatgjatë.

Punonjësit e NLB Banka, kanë përgjegjësi për të mbrojtur siç duhet informatat konfidencial, 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 konfidencial, të dhëne dhe sekreti afarist tek personat e paautorizuar.

Të gjithë të punësuarit janë të detyruar të zbatojnë rregullat dhe procedurat e brendshme për të mbrojtur të gjitha informacionet dhe të dhënat që na janë vënë në dispozicion gjatë punës tonë. Ky detyrim vlen për të gjitha kanalet e komunikimit, rrjetet sociale, të gjitha llojet e mediave dhe mjetet e komunikimit..

Përdorimi i të dhënave:

Ne mund t'i përdorim të dhënat vetëm brenda Bankës dhe vetëm për qëllimet afariste të punëdhënësit. Dhënia ose zbulimi i tyre palëve të jashtme lejohet vetëm nëse kjo është e lejuar sipas legjislacionit në fuqi ose rregullave të brendshme.

Të punësuarit në NLB Banka nuk mund të përdorin për përfitimin e tyre ose t'i përcjellin ndonjë personi të tretë të paautorizuar asnjë të dhënë konfidenciale të përcaktuara me ligj dhe/ose sekretet e biznesit. 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 Banka 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 Banka është e detyruar të mbrojë 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.

Çfarë nënkuptohet me informacion të brendshëm?

Informata të caktuara konfidenciale konsiderohen informacion i brendshëm në kuptim të rregulloreve mbi parandalimin e keqpërdorimit të tregut. Të punësuarit e NLB Banka, 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.

NLB Banka ka miratuar dokumente të brendshme që përcaktojnë 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 Banka 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 në NLB Banka.

6.5 Ne jemi të përkushtuar ndaj konkurrencës së ndershme

NLB Banka angazhohet për afarizëm të drejtë në tregjet ku operon. Kjo përfshin shmangien e shitjeve të padrejta dhe praktikave të biznesit, marrëveshjeve kufizuese, konkurrencës së padrejtë dhe abuzimit me pozicionin potencial dominues në treg.

Ne jemi të vetëdijshëm për rreziqet që lidhen me ruajtjen e konkurrencës, prandaj veprojmë në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe rregullat e brendshme që përcaktojnë detyrimet tona lidhur me mbrojtjen e konkurrencës. 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 NLB Banka 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.

NLB Banka në mënyrë sistematike luan një rol kyç në zbulimin dhe parandalimin e pastrimit të parave. Në NLB Banka, 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.

Për këtë arsye, është detyrë e punonjësve, veçanërisht e atyre që janë në kontakt të drejtpërdrejtë me klientët, t'u përmbahen çdo ditë rregullave dhe procedurave për parandalimin e pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit, si dhe të identifikojnë në kohë shqetësimet ose treguesit e mospajtuashmërisë së mundshme (përfshirë ato të ardhshme), pasi vetëm në këtë mënyrë mund të parandalohen shkeljet.

Kur dyshojmë, atëherë duhet të drejtohem prapë prapë tonë ose njësisë organizative që është përgjegjëse për pajtuashmërinë.

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

Në rast të shkeljes (se mundshme), ne duhet menjëherë të raportojm; 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 NLB Banka janë përgjegjës për mbrojtjen e fshehtësisë dhe integritetit, si dhe disponueshmërinë e informacionit dhe të dhënave në pronësi të NLB Banka, klientëve tanë, furnitorëve dhe partnerëve të tjerë të biznesit. Prandaj ne duhet të respektojmë 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

Për të siguruar suksesin afatgjatë të NLB Banka, ne duhet të përdorim në mënyrë racionale pasuritë e bankës, përfshirë pronën, impiantet dhe pajisjet, pajisjet teknologjike, pronën intelektuale, asetet financiare, markat tregtare dhe marrëdhëniet me klientët dhe partnerët afarist si dhe reputacionin e NLB Banka.

Punonjësit duhet: të përdorin në mënyrë të arsyeshme pajisjet e zyrës dhe asetet e tjera të nevojshme për punë dhe në përgjithësi të mbrojnë asetet e NLB Banka; të respektojnë rregullat për rimbursimin e shpenzimeve të udhëtimit të biznesit dhe shpenzimet e tjera që lidhen me punën, duke përfshirë raportimin e duhur dhe dokumentimin. Është e ndaluar që pasuria e NLB Banka 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. Ne kemi për obligim të parandalojmë çdo shfrytëzim të paautorizuar të aseteve dhe burimeve NLB Banka për përfitime personale të palëve tjera, pavarësisht nëse asetet dhe/apo burimet janë shfrytëzuar, 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 nxit inovacionin dhe kreativitetin, si dhe kontribuon në zhvillimin e punësimit dhe përmirësimin e konkurrencës.

Punonjësit e NLB Banka 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 Banka i cili mban të drejtat e pronësisë intelektuale.

Punonjësit e NLB Banka janë të obliguar të respektojnë të drejtat e autorit dhe pronësinë intelektuale të palëve të treta (autorëve, ofruesve dhe të tjerëve). Prandaj, ne sigurohemi që veprat e mbrojtura me të drejtë autori dhe objektet e tjera të pronësisë intelektuale të përdoren vetëm për qëllimin e paraparë ose me pëlqimin e pronarit të tyre. Për më tepër, në punën tonë përdorim vetëm ato mjete dhe programe për të cilat Banka ka siguruar licencat përkatëse.

Udhëzimet

Shqetësimi kryesor i NLB Banka 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 praktikë mirë të biznesit.

Punonjësit kanë për detyrë të pranojnë përgjegjësi të qartë për mbajtjen e premtimeve dhe afatit të përmbushjes, sepse të gjithë në NLB Banka janë të vetëdijshëm se veprimet dhe vendimet e qëndrueshme janë vendimtare për ruajtjen e besimit në NLB Banka dhe në industrinë financiare në përgjithësi.

Punonjësit e NLB Banka janë të obliguar të trajtojnë me kujdes asetet dhe pronat e tjera të NLB Banka, të respektojnë rregullat e brendshme për rimbursimin e kostos dhe përdorimin e mjeteve të punës. Një udhëzim i mirë është trajtimi i pronës së NLB Banka me kujdes të njëjtë dhe përkujdesje si pasuria personale.

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

- *Si duhet të veprojnë nëse eprori më kërkon të përshtat disa shifra në raportet financiare, të cilat do të ishin në kundërshtim me rregulloret në fuqi?*

Është përgjegjësi e çdo punonjësi të NLB Banka të veprojnë në mënyrë të drejtë dhe konsistente. Ne e informojmë qartë eprorin tonë kur një kërkesë është në kundërshtim me legjislacionin ose rregulloret në fuqi. Nëse paralajmërimi nuk është i mjaftueshëm, raportojeni çështjen përmes kanaleve të përcaktuara në njësinë e duhur organizative të brendshme përmes kanaleve të vendosura. Raportimi nën kushtet e anonimitetit dhe mbrojtja e raportuesit është e garantuar.

8 NE JEMI PËRGJEGJËS NDAJ SHOQËRISË

8.1 Respektim i të drejtave njerëzore

NLB Banka 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.

Ne i kushtojmë vëmendje të veçantë respektimit të drejtave dhe lirive në të gjitha aktivitetet afariste. Ne synojmë të fitojmë dhe të ruajmë 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 Banka, 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. Ne promovojmë rritjen dhe zhvillimin personal dhe profesional, dhe krijojmë një mjedis pune në të cilin respektohet diversiteti (personal, seksual, fetar, racor, kombëtar, etnik, kulturor, social, gjeografik, familjar, fizik, moshë dhe çdo karakteristikë apo besim tjetër individual të punonjësve).

Një marrëdhënie e drejtë me klientët bazohet në vlera dhe parime të përbashkëta, duke përfshirë respektimin e të drejtave të njeriut në të gjitha produktet dhe shërbimet bankare të ofruara. NLB Banka bën biznes vetëm me klientët të cilëve mund t'u besojë, 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.

Ne në NLB Banka 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 kriterëve brenda politikave tona të investimeve dhe me përkushtim marrim parasysh efektet e drejtpërdrejta dhe të tërthorta në vendet ku jemi të pranishëm. Të gjithë punonjësit duhet t'u përmbahen rreptësisht këtyre parimeve.

8.2 Kujdesi ndaj mjedisit shoqëror

Në NLB Banka, 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 sociale dhe mjedisore, e cila pasqyron përkushtimin dhe respektin NLB Banka në shoqëri dhe mjedis. Në qendër të vëmendjes sonë janë individët, komunitetet lokale dhe shoqëria në tërësi në të gjitha vendet ku operon NLB Banka.

Banka i kushton vëmendje të veçantë njohurive dhe mësimit gjatë gjithë jetës. Shtyllat kyçe të veprimtarisë të përgjegjësisë sociale të NLB Banka 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.

NLB Banka tregon se është e vetëdijshme për rolin e saj më të gjerë shoqëror dhe në këtë mënyrë bashkohet qarkut të institucioneve financiare vendore dhe ndërkombëtare, publike dhe private dhe ndërmarrjet.

NLB Banka mbetet politikisht neutrale dhe nuk mbështet asnjë parti politike apo aktivitete nga donacione apo subvencione, edhe nëse lejohet nga legjislacioni lokal. Ne respektojmë të drejtat 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 NLB Banka.

8.3 Promovimi i aktiviteteve dhe financimit të qëndrueshëm ekonomik

NLB Banka 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. Ne 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 në mënyrë aktive 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 NLB Banka 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 në NLB Banka

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

Punonjësit e NLB Banka kanë për detyrë të respektojnë rregullat e brendshme për paraqitjen publike dhe shprehjen e opinionit publik që mund të ndikojnë në NLB Banka. Ne, jashtë NLB Banka nuk diskutojmë çështje për të cilat nuk jemi të autorizuar. Punonjësit e NLB Banka nuk bëjnë ndonjë koment për ose në lidhje me NLB Banka 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.

NLB Banka 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 NLB Banka. 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

NLB Banka angazhohet për bashkëpunim të plotë me autoritetet rregullatore dhe organe të tjera kompetente përgjegjëse për mbikëqyrjen dhe kontrollin e përputhshmërisë së operacioneve të NLB Banka 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 NLB Banka 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 NLB Banka 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 NLB Banka 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 Banka

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 NLB Banka, 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, definuan tri vlera kryesore dhe pesë sjellje kyçe të nevojshme për zbatimin e secilës prej tre vlerave. Vlerat e NLB Banka 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. Kodi, legjislacioni vendor dhe ndërkombëtar si dhe rregulloret

NLB Banka ndjek strategjinë e vet të zhvillimit dhe përditëson kodet e saj të cilat rregullojnë standardet e sjelljes në NLB Banka në përputhje me orientimet e tij dhe në hap me zhvillimin. Kështu, ky Kod zëvendëson Kodin e zbatueshëm më parë që rregullojnë sjelljen etike dhe pajtueshmërinë e korporatës në nivelin e NLB d.d. dhe NLB Banka. Anëtarët e NLB Banka 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 Banka janë të obliguar që në baza të rregullta (së paku njëherë në vit) të kryejnë trajnim për të gjithë punonjësit në fushën e Kodit. Ata gjithashtu obligohen në promovimin aktiv dhe rregullt të tij, ngritjen e vetëdijesimit, trajnimit dhe informimin rreth përmbajtjes së Kodit, si dhe ofrimin e shpjegimeve 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 NLB Banka 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, NLB Banka 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 NLB Banka. 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 NLB Banka përshkruhen në udhëzimet dhe aktet e tjera të brendshme të anëtarit përkatës të NLB Banka, 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.

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

Çdo punonjës pritët të jetë i njohur me standardet ndërkombëtare, ligjet e aplikueshme, rregullat dhe rregulloret, 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 NLB Banka dhe mund të na ekspozojnë ndaj masave rregullatore, gjobave ose pasojave të tjera negative. Prandaj, të gjithë punonjësit e NLB Banka 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.

VI. Parimet e sjelljes në marrëdhëniet me furnitorët

Furnitorët e NLB Banka janë partnerë kyç në ofrimin e shërbimeve dhe produkteve cilësore. Ky Kod përcakton parimet, vlerat dhe rregullat themelore të sjelljes së dëshiruar në veprimtarinë afariste, të cilat duhet të kuptohen dhe respektohen edhe nga furnitorët e NLB Banka, me qëllim të sigurimit të një veprimtarie etike, të përgjegjshme dhe në përputhje me kërkesat përkatëse. Furnitorët duhet të sigurojnë që këto rregulla të respektohen edhe nga përfaqësuesit, punonjësit, nënkontraktorët dhe furnitorët e tyre, me të cilët bashkëpunojnë në ofrimin e mallrave dhe shërbimeve për NLB Banka. Ne presim që të gjithë të veprojnë në përputhje me standarde të paktën ekuivalente me ato të përcaktuara në këtë Kod.

Nga furnitorët pritet gjithashtu që të respektojnë dhe të veprojnë në përputhje me:

- Parimet Udhëzuese të Kombeve të Bashkuara (OKB) për Biznesin dhe të Drejtat e Njeriut
- Deklaratën e Organizatës Ndërkombëtare të Punës (ILO) mbi Parimet dhe të Drejtat Themelore në Punë;
- Udhëzimet e Organizatës për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik (OECD) për Ndërmarrjet Shumëkombëshe, të cilat përfshijnë edhe punëtorët përgjatë zinxhirit të vlerës.

Parimet dhe rregullat e sjelljes që priten nga furnitorët e NLB Banka

Sjellja etike dhe profesionale

- Furnitorët e zhvillojnë veprimtarinë e tyre në mënyrë profesionale dhe në përputhje me standardet më të larta etike, duke përfshirë ndershmërinë, integritetin dhe marrjen e përgjegjësisë për veprimet e tyre.
- Ata veprojnë në përputhje me legjislacionin në fuqi, rregullat e profesionit, parimet etike dhe praktikatat e mira afariste.
- Ata ndërmarrin masa aktive për parandalimin dhe eliminimin e rreziqeve që lidhen me shkeljet dhe sjelljen joetike. Respektojnë të drejtat e autorit dhe pronësinë intelektuale të palëve të treta (autorëve, interpretuesve etj.), i përdorin ato vetëm në përputhje me qëllimin e tyre ose me pëlqimin e pronarit dhe, në punën e tyre, përdorin vetëm mjete dhe programe të licencuara në mënyrë të rregullt.
- Është e dëshirueshme që furnitorët të kenë Kodin e tyre të Etikës.

Furnitorët i respektojnë të drejtat e njeriut duke:

- Respektuar të drejtat e njeriut dhe liritë themelore të të gjithë individëve, duke siguruar mundësi të barabarta për të gjithë punonjësit në mënyrë të drejtë dhe transparente, pavarësisht gjinisë, moshës, racës, ngjyrës së lëkurës, kombësisë, përkatësisë etnike, orientimit seksual, fesë ose karakteristikave të tjera personale, si dhe duke promovuar një mjedis pune pozitiv dhe të sigurt.
- Ndaluar çdo formë diskriminimi, ngacmimi ose shfrytëzimi; punën e pavullnetshme ose të detyruar; format moderne të skllavërisë; trafikimin e qenieve njerëzore; trajtimin e pabarabartë ose të padrejtë të punonjësve; si dhe çdo formë dhune, ngacmimi, bullizmi ose viktimizimi të individëve në vendin e punës.
- Mosangazhuar persona nën moshën 15 vjeç (ose 14 vjeç, nëse kërkohet nga legjislacioni i vendit ku kryhet puna) dhe duke respektuar plotësisht legjislacionin kombëtar në fuqi, si dhe duke vepruar në përputhje me standardet e Deklaratës së ILO-së.

- U përpjekur të sigurojnë një pagë minimale që mundëson një standard jetese dinjitoz dhe duke garantuar kushte të pranueshme jetese kur ofrojnë strehim për punonjësit (në përputhje me standardet ndërkombëtare).
- Respektuar të drejtat e pakicave dhe komuniteteve autoktone, duke përfshirë të drejtat mbi tokën, pyjet dhe burimet ujore.
- Siguruar që punonjësve t'u ofrohen së paku kushtet minimale të punës sipas standardeve të zbatueshme.

1. Me qëllim të mbrojtjes së mjedisit, furnitorët duhet të:

- Respektojnë rregulloret në fushën e mbrojtjes së mjedisit dhe të përpiqen vazhdimisht të zvogëlojnë ndikimet negative në mjedis.
- Promovojnë praktika të qëndrueshme dhe, brenda mundësive të tyre, të përdorin materiale miqësore ndaj mjedisit.
- Respektojnë legjislacionin në fuqi dhe standardet ndërkombëtare në fushën e mbrojtjes së mjedisit.
- Të kenë procedura për menaxhimin e sigurt dhe të qëndrueshëm të mbeturinave, emetimeve në ajër, konsumit të energjisë dhe ujit, si dhe për reduktimin e tyre.

2. Mbrojtja e informacionit dhe e të dhënave konfidenciale

Furnitorët duhet të trajtojnë informacionin dhe të dhënat konfidenciale në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe standardet më të larta ndërkombëtare të kujdesit të duhur në menaxhimin e informacionit dhe të dhënave. Ata duhet të mbrojnë informacionin dhe të dhënat konfidenciale të NLB Banka dhe t'i përdorin ato vetëm për qëllimin për të cilin janë siguruar. Furnitorët duhet gjithashtu të mbrojnë informacionin dhe të dhënat konfidenciale, përfshirë të dhënat personale, dhe të ndërmarrin të gjitha masat e nevojshme për të parandaluar keqpërdorimin, vjedhjen, mashtrimin, qasjen e paautorizuar ose zbulimin e paautorizuar të tyre.

Ndalohet zbulimi i informacionit dhe i të dhënave konfidenciale palëve të treta pa pëlqimin paraprak dhe të shprehur me shkrim të NLB Banka.

3. Shmangia e konfliktit të interesit

Furnitorët duhet të identifikojnë, deklarojnë dhe shmangin situatat që mund të shkaktojnë konflikt interesi.

Në rast të paraqitjes së një konflikti të mundshëm ose aktual të interesit, furnitorët duhet të njoftojnë menjëherë NLB Banka.

4. Parandalimi i korrupsionit dhe ryshfetit

Të gjitha aktivitetet afariste duhet të zhvillohen në mënyrë të drejtë dhe transparente.

Furnitorët duhet të respektojnë legjislacionin në fuqi për parandalimin e korrupsionit, të refuzojnë çdo formë ryshfeti, shantazhi dhe forme tjetër të korrupsionit që synon të ndikojë në vendimarrjen afariste të palës tjetër.

Ne presim që furnitorët të kenë masa dhe kontrole të përshtatshme për parandalimin e praktikave të tilla.

5. Shëndeti dhe siguria në punë

Furnitorët sigurojnë vende pune dhe një mjedis pune të sigurt, të përshtatshëm dhe të shëndetshëm. Ata promovojnë respektin e ndërsjellë dhe një mënyrë jetese të shëndetshme ndërmjet punonjësve, si dhe ofrojnë shërbime që përmbushin kërkesat e standardeve të zbatueshme të cilësisë, shëndetit dhe sigurisë.

Ata menaxhojnë në mënyrë proaktive rreziqet që lidhen me shëndetin dhe sigurinë në punë, me qëllim të sigurimit të një mjedisi pune pa incidente dhe parandalimit të lëndimeve dhe sëmundjeve profesionale.

Kërkesat për shëndetin dhe sigurinë në punë, të përcaktuara në këtë kapitull të Kodit, përbëjnë pjesë integrale të detyrimeve kontraktuale të furnitorëve. Mosrespektimi i këtyre kërkesave konsiderohet shkelje e kontratës dhe mund të rezultojë në ndërprerjen e marrëdhënies afariste.

Pajtueshmëria me legjislacionin

Furnitorët duhet të veprojnë në përputhje me të gjitha rregulloret kombëtare dhe ndërkombëtare të zbatueshme në fushën tatimore.

Furnitorët duhet të bëjnë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për të:

- identifikuar, zbuluar dhe adresuar çdo dyshim për pastrim parash ose financim të terrorizmit;
- zhvilluar procedura dhe masa për respektimin e sanksioneve dhe embargoeve, të cilat parandalojnë zhvillimin e veprimtarive afariste me vende të caktuara, grupe personash, kompani, organizata ose individë, përfshirë ata që janë të lidhur me aktivitete terroriste, kontrabandë me drogë, zhvillimin e armëve bërthamore dhe veprimtari të ngjashme. (<https://www.transparency.org/en/our-priorities/extractive-industries>; <https://www.transparency.org/en/cpi/2021/index/nzl>)

Marrja e vendimeve të duhura

Për të marrë vendime të duhura, furnitorët duhet të ndjekin hapat e mëposhtëm:

1. A është e ligjshme?
 - A është në përputhje me politikat e NLB Banka?
2. A pasqyron parimet, vlerat dhe rregullat themelore të sjelljes të NLB Banka?
3. A mund të ndikojë negativisht ndaj palëve të interesit të NLB Banka?
4. A do të ndiheshin mirë nëse ky veprim do të bëhej publik?
5. A mund të ndikojë negativisht në kompaninë tuaj ose në NLB Banka nëse të gjithë do të vepronin në të njëjtën mënyrë?

Bashkëpunimi dhe komunikimi

Furnitorët duhet të mbajnë komunikim të hapur dhe të ndershëm me NLB Banka dhe të bashkëpunojnë në të gjitha inspektimet dhe auditimet e nevojshme. Në rast të pyetjeve ose shqetësimeve lidhur me këtë Kod, ata mund të kontaktojnë personin kontaktues të caktuar nga NLB Banka.

Furnitorët e NLB Banka janë të obliguar t'i ofrojnë NLB Banka të gjithë informacionin e kërkuar lidhur me faktorët mjedisorë, socialë dhe të qeverisjes (ESG - Environmental, Social and Governance), ose të shpjegojnë arsyet pse informacione të caktuara nuk mund të sigurohen.

Monitorimi dhe Mbikëqyrja e Pajtueshmërisë

NLB Banka rezervon të drejtën të monitorojë dhe verifikojë rregullisht pajtueshmërinë e furnitorëve me këtë Kod. Kjo mund të përfshijë:

- vetëvlerësime nga furnitorët;
- auditime të brendshme ose të jashtme;
- vizita në lokacionet e furnitorëve;
- kërkesa për dokumentacion shtesë ose sqarime.

Në rast të identifikimit të mosrespektimit të kërkesave të këtij Kodi, NLB Banka do të kërkojë nga furnitori të përgatisë dhe zbatojë një plan të masave korrigjuese brenda një afati të arsyeshëm kohor.

Nëse furnitori nuk i adreson mospërputhjet e identifikuara ose në rast të shkeljeve serioze, NLB Banka rezervon të drejtën të ndërpresë bashkëpunimin dhe të ndërmarrë masa të tjera ligjore në dispozicion.

Furnitorët angazhohen të bashkëpunojnë në mënyrë aktive në të gjitha procedurat e monitorimit dhe të ofrojnë informata të sakta, të plota dhe me kohë. Furnitorët janë të obliguar të raportojnë menjëherë çdo shkelje të këtij Kodi.

Raportimi i shkeljeve

Furnitorët dhe punonjësit e tyre janë të obliguar të njoftojnë NLB Banka për çdo shkelje të mundshme të këtij Kodi ose për çdo sjellje tjetër joetike. NLB Banka do t'i trajtojë të gjitha raportimet me nivelin më të lartë të konfidencialitetit dhe pa ndërmarrë masa hakmarrëse ndaj sinjalizuesve.

Në rast të dyshimit për sjellje të papërshtatshme brenda NLB Banka, furnitorët kanë në dispozicion kanalet e mëposhtme (përfshirë raportimin anonim) për ta raportuar atë:

- në mënyrë elektronike përmes aplikacionit Whistler;
- me postë të rregullt në adresën: NLB Banka sh.a, Prishtina, Rr. Ukshin Hoti, nr.124, 10000 Prishtinë, Njësia për Pajtueshmëri dhe Integritet – mos e hapni!