

Pravila NLB v skladu s Kodeksom ravnanja v NLB Skupini

Modul Etika, integriteta in Kodeks ravnanja

E-izobraževanje Kreditni posredniki

Skladnost poslovanja in krepitev integritete



Etično poslovanje

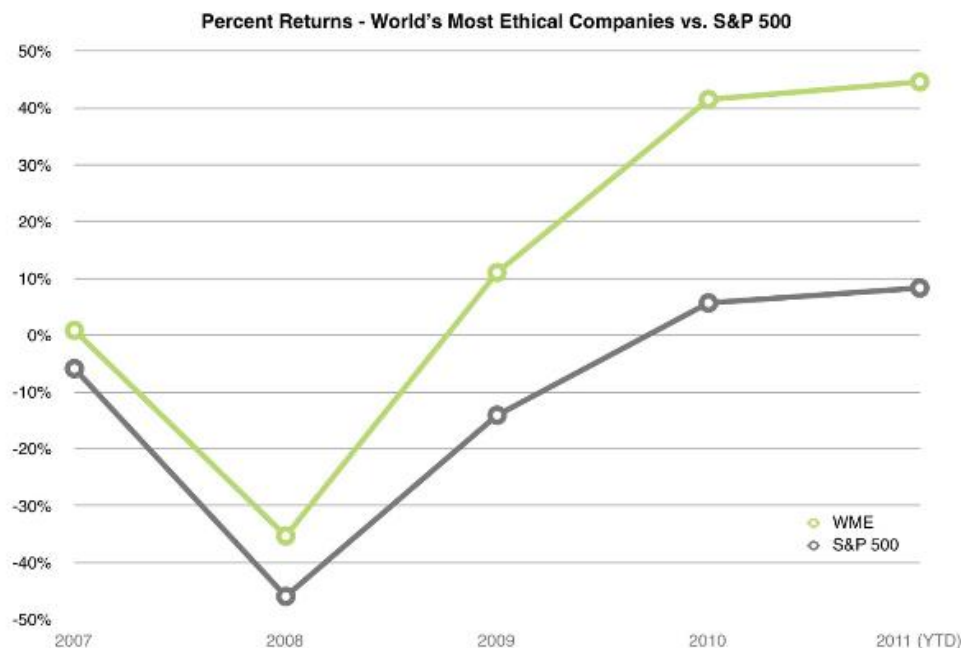
S tem, ko stvari delamo etično, torej jih delamo prav, lažje ustvarjamo **dodano vrednost** in tako lažje komuniciramo oziroma pokažemo vrednost naših storitev. Če smo zanesljivi, to stranke začutijo in nam **zaupajo**. V nasprotnem, ko stvari delamo narobe, pa so naše storitve manj kakovostne in tako škodujemo strankam, poslovnim partnerjem, banki in širšemu okolju.

K **etičnemu poslovanju** smo zavezani prav vsi, tudi kreditni posredniki. **Etično vodenje** ima močan pozitiven vpliv na **obvladovanje tveganj** etike in skladnosti. Visoki etični standardi poslovanja vodijo do tega, da so zaposleni bolj ustvarjalni, saj so v okolju zaupanja in odgovornega ravnanja vseh. Ravnanje skladno z najvišjimi etičnimi standardi zahteva tudi **zakonodaja**.

Ali se etika spleča?

Številne raziskave kažejo, da etično poslovanje vpliva tudi na donosnost podjetja. Slednje še posebej velja v kriznih razmerah, kar se je izkazalo tudi ob zadnji finančni krizi.

Organizacija Ethisphere vsako leto objavi [seznam najbolj etičnih podjetij](#) na svetu. Podjetja dokazujejo jasno povezavo med etičnimi poslovnimi praksami in izboljšano finančno uspešnostjo. Raziskave v ZDA so pokazale, da so bila ta podjetja (WME-world most ethical companies) v obdobju zadnje recesije v povprečju veliko uspešnejša od 500 največjih podjetij, ki so uvrščena na borzo (500 S&P- Standard in Poor).



Vir: www.worldsmoethicalcompanies.com

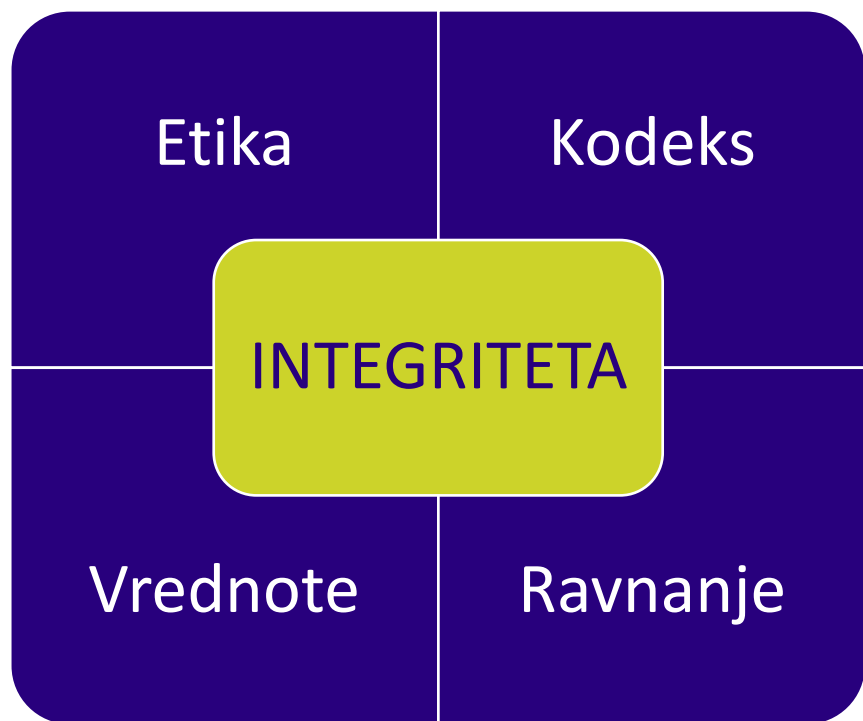
Etika, skladnost in integriteta v NLB

ETIKA	ZAKONI IN PREDPISI	SKLADNOST POSLOVANJA IN INTEGRITETA
Kako naj delujemo v vsakdanjem življenju, tako v službi, kot tudi zasebno.	Določajo naše ravnanje in vedenje in tudi ravnanja banke.	Upoštevamo veljavne pravne predpise h katerim smo zavezani, in upoštevamo standarde, ki si jih je NLB postavila v obliki temeljnih etičnih načel in vrednot. Integriteta je za NLB ključnega pomena z vidika vsakodnevnega delovanja.

Integriteta

Integriteta zajema **skladno, načelno, etično delovanje**.

Udejanjanje integritete terja skladnost med izjavami in izvedbo. To pomeni, da govorimo to, kar mislimo in delamo, kar govorimo.



Tudi kreditni posredniki morate standarde ravnanja NLB izvrševati tudi v praksi. Če moralna načela ostajajo le pri določilih v internih aktih, v praksi pa se ne izvajajo, ne moremo govoriti o etiki in integriteti. Integriteta je torej povezava med etiko in dejanskim delovanjem v skladu z načeli in vrednotami.

Poslovna integriteta in njeni učinki

Pri sledenju vrednotam banke, ki so opredeljeni v Kodeksu ravnanja v NLB Skupini, se moramo vsi zavedati, da v nekaterih primerih sicer zakonito ravnanje ni hkrati tudi etično oziroma moralno ravnanje.

Posledično moramo vsi, ki predstavljamo NLB, svoja ravnanja v okviru delovnih nalog, ki jih opravljamo, presojati ne le z vidika veljavnih pravnih in drugih predpisov, pač pa tudi z vidika etičnega ravnanja. Na ta način bomo etično ravnali tako do svojih sodelavcev kot tudi do v odnosu do svojih strank. Zakaj je to pomembno?

Etični prekrški v odnosu do sodelavcev kvarijo odnose, s tem slabšajo delovno klimo in prizadevnost zaposlenih. Etični prekrški v odnosu do strank negativno vplivajo na podobo NLB in prodajalca. Zaupanje strank je vselej zaupanje v človeka in ne v banko, katere obraza ne moremo videti. Zaupanje pa se lahko ohranja predvsem s poštenjem in etičnim ravnanjem.

Etična odgovornost se namreč prične pri posamezniku in "sistemska slaba praksa" (saj vsi to počnejo) je nesprejemljiv izgovor za neetična ravnanja.

Kodeks ravnanja v NLB Skupini

- V NLB d.d. so standardi in načela ravnanja opredeljeni v [Kodeksu ravnanja v NLB Skupini](#).
- Vsebuje pravila, ki jih morate **upoštevati** pri svojem delu tudi kreditni posredniki.
- Vsebuje **konkretne usmeritve**, kako ravnati pri vašem delu.

Standardi ravnanja

TEMELJNA NAČELA

Ravnamo etično-
odgovorno

Spoštujemo sodelavce in
skrbimo za prijazno
delovno okolje

Preprečujemo nedopustne
prakse

Poslujemo zakonito in
upoštevamo pravila

PRAVILA RAVNANJA

- Ravnamo odgovorno, v skladu s pooblastili
- Spoštujemo pravila Kodeksa

- Pošten in spoštljiv odnos do sodelavcev
- Ničelna toleranca do diskriminacije
- Prijazno in varno delovno okolje
- Skrb za varstvo osebnih podatkov zaposlenih

- Zavračamo podkupovanje in korupcijo
- Preprečujemo in prijavljamo vsa škodljiva ravnanja

- Poslujemo zakonito
- Preprečujemo pranje denarja in financiranje terorizma
- Varujemo zaupne in strogo informacije
- Ne zlorablamo notranjih informacij
- Zavezani smo pošteni konkurenci

Standardi ravnanja

TEMELJNA NAČELA

Spoštujemo naše stranke

Izogibamo se nasprotju interesov

Skrbno in etično ravnamo s sredstvi in premoženjem družb članic NLB skupine

Smo družbeno odgovorni

PRAVILA RAVNANJA

- Spoštovanje interesov strank
- Skrb za varovanje zaupnosti podatkov o strankah
- Profesionalen odnos
- Poštena obravnava pritožb strank
- Izločitev iz postopka priprave predlogov, prejema gradiv in postopkov odločanja s povezanimi osebami (npr. sorodniki, osebno poznanstvo)
- Pridobitev vnaprejšnjega soglasja za opravljanje funkcij oziroma dejavnosti izven NLB Skupine
- Zaščita in racionalna uporaba službenih sredstev in virov
- Zaščita intelektualne lastnine
- Spoštovanje človekovih pravic
- Skrb za družbeno okolje
- Okoljevarstvena ozaveščenost
- Komuniciranje NLB Skupine
- Sodelovanje s pristojnimi organi

Niso vsi produkti primerni **za vse...**

Praktični primer: Gospa Marija vam pove, da se nima časa ukvarjati z dolgim postopkom kreditiranja. Čez 5 minut je zmenjena za razgovor in želi le podpisati pogodbo.

Je ta primer problematičen z vidika etičnega poslovanja?

Ne. Seveda ji damo za podpisati vso dokumentacijo. Stranka ima vedno prav.



Pomembno je stranki pojasniti, kakšne so glavne značilnosti kredita, vsa tveganja, predhodne informacije, ji dati dovolj časa, da se seznani (prebere) z dokumentacijo ter da razume, kaj podpisuje. Pri tem sledite vsem korakom procesa, kot je napisano po navodilih za delo in kot vas vodi aplikacija banke NLB Krediti na prodajnih mestih.

