

# Questo è il nostro Codice.



Sosteniamo il potenziale,  
aiutando le persone, le  
famiglie e le aziende a  
prosperare.

# Questo è il nostro Codice.



Il modo in cui ci comportiamo con gli altri determina la propensione delle persone a fare affari con noi, a lavorare con noi e ad accoglierci come parte della loro comunità.

**Quando facciamo la cosa giusta, i nostri clienti si fidano e ci apprezzano, e a sua volta ciò significa che possiamo essere orgogliosi dell'azienda in cui lavoriamo.**

---

La nostra azienda orientata agli obiettivi lotta per mettere le esigenze delle persone e il pianeta al centro di tutto ciò che facciamo. Ciò comprende colleghi, clienti, fornitori, comunità e azionisti. Per farlo, operiamo come un unico team, costruendo una Banca sicura, semplice e smart, che contribuisca al benessere e alla prosperità di tutte le nostre persone interessate.

Ecco perché l'integrità del nostro Codice è riposta nelle mani di ogni singolo individuo nel NatWest Group e noi trasmettiamo la stessa responsabilità gli uni verso gli altri, per assicurarci di vivere secondo le nostre finalità, valori e comportamenti. Che siate un collega a tempo indeterminato, un subappaltatore, un'agenzia o un lavoratore interinale. È anche per questo che ci affidiamo a un nuovo Statuto dei fornitori che espone le nostre finalità e aspettative in termini di condotta commerciale etica, diritti umani, sostenibilità ambientale, diversità e inclusione. Illustra in dettaglio quello che ci aspettiamo dai nostri fornitori, ma soprattutto delinea con estrema chiarezza quali sono i nostri impegni in queste aree chiave e gli obiettivi che raggiungeremo lavorando insieme.

Il nostro Codice pertanto riguarda tutti. Stabilisce ciò che ci aspettiamo gli uni dagli altri, e ciò che clienti, fornitori, azionisti e comunità di cui facciamo parte si aspettano da noi. Per adesso, e per le generazioni future.

**Questo è il nostro Codice. Aiuta ognuno di noi a fare la cosa giusta. Utilizzatelo.**

# In cosa crediamo.

## Il nostro scopo

**Sosteniamo il potenziale, aiutando le persone, le famiglie e le aziende a prosperare.**



**Siamo tutti diversi, tuttavia condividiamo lo stesso punto focale e gli stessi valori orientati all'obiettivo al fine di sostenere davvero il potenziale.**

## Il nostro punto focale

Impresa e le barriere che troppi devono affrontare per avviare un'attività.

Apprendere e migliorare capacità finanziaria e fiducia per i nostri clienti.

Istituire una cultura di apprendimento dinamica per i nostri dipendenti.

Clima e ruolo che possiamo rivestire nell'accelerare la transizione verso un'economia a basse emissioni.

## I nostri valori

### Essere al servizio dei clienti

Siamo qui per servire i clienti.

Ci guadagniamo la loro fiducia focalizzandoci sulle loro esigenze e garantendo un servizio eccellente.

### Lavorare insieme

Abbiamo cura l'uno dell'altro e lavoriamo al meglio come unico team. Portiamo al lavoro il meglio di noi stessi e ci supportiamo reciprocamente per realizzare il nostro potenziale.

### Fare la cosa giusta

Noi facciamo la cosa giusta.

Assumiamo il rischio in modo serio e lo gestiamo con prudenza. Premiamo onestà e inclusione ed esercitiamo il giudizio con attenzione e integrità.

### Pensare a lungo termine

Sappiamo di avere successo solo quando hanno successo clienti e comunità.

Operiamo in modo aperto, diretto e sostenibile.

**Tutto ciò si trova condensato nel nostro Codice.**

# Come lavoriamo.

Quattro strumenti chiave guidano il modo in cui operiamo insieme.



## Il nostro Codice

### Come lavoriamo

Ciò illustra il nostro scopo e i valori e comportamenti che ci aspettiamo gli uni dagli altri.

## Il controllo Sì

### Come prendiamo le decisioni

Guida il modo in cui pensiamo e i giudizi alla base delle nostre decisioni e azioni.

## Le nostre Regole di condotta e Capacità delle persone cruciali

### Come ci comportiamo

I comportamenti delle Regole di condotta e Capacità delle persone cruciali (CPC) descrivono "come" dovremmo accostarci al lavoro. Ci mostrano come comportarci ogni giorno.

## Le nostre politiche

### Come facciamo le cose

Informano su come facciamo le cose. Delineano le aspettative della Banca, dei clienti e degli organismi di regolamentazione e processi e procedure cui è necessario attenersi.



# Come prendiamo le decisioni.



## Il controllo Sì

I nostri clienti, i colleghi e le comunità in cui operiamo hanno fiducia in ciascuno di noi e ci ritengono seri e professionali in tutto ciò che facciamo.

Si aspettano che ognuno di noi eserciti un giudizio saggio e faccia la cosa giusta.

Utilizziamo il nostro scopo e i nostri valori per aiutarci a pilotare le decisioni. Se dubbiosi, utilizziamo il controllo Sì che ci aiuta a porre le domande giuste e a prendere le decisioni migliori ogni giorno.

Le decisioni da prendere non sono sempre semplici. Il controllo Sì può aiutarci a mettere in discussione, verificare e sostenere davvero il potenziale.

## Chiedetevi...

### 1.

**Gli altri direbbero che sto agendo con rispetto e integrità?**

**Considerate:** Che cosa penserebbero la vostra famiglia, gli amici, i colleghi e la comunità?

---

### 2.

**Ciò che sto facendo tiene la Banca, i clienti e le comunità al sicuro e protetti?**

**Considerate:** Se illustrate questa decisione a un gruppo di risparmiatori o azionisti, verreste visti agire con attenzione e scrupolo?

---

### 3.

**Mi sto comportando in modo equo e inclusivo?**

**Considerate:** Che cosa cercate di ottenere? Avete preso in considerazione tutti coloro interessati da questa decisione comprese le persone malservite o escluse?

---

### 4.

**Ho cercato attentamente, ascoltato e preso in considerazione punti di vista diversi?**

**Considerate:** Quali ipotesi avete fatto? Siete stati curiosi e avete messo alla prova il vostro pensiero con persone con una visione differente ed esaminato dati diversi?

---

### 5.

**Questo farà avanzare il nostro scopo di sostenere il potenziale e aiutare le persone, le famiglie e le aziende a prosperare?**

**Considerate:** In che modo? Provate a scrivere il comunicato stampa. È accolto con favore dai clienti e dalle comunità? Qual è l'impatto sulle future generazioni?

# Come ci comportiamo.

**Le Regole di condotta rafforzano i nostri valori. Ci mantengono responsabili delle nostre azioni e comportamenti. Sono pertinenti a tutti noi a prescindere dalla parte della Banca in cui si lavora o ci si trova.**



**La Financial Conduct Authority (FCA) stabilisce le aspettative di comportamento degli individui tramite un chiaro insieme di regole di condotta regolamentari.**

Vivere in base a queste Regole di condotta individuali, insieme al nostro scopo, ai nostri valori, al controllo Sì e alle politiche, garantisce che stiamo assumendo la responsabilità individuale di:

---

Garantire esiti equi a tutti gli interessati.

---

Costruire fiducia nella nostra Banca per colleghi, clienti, fornitori, comunità e azionisti.

---

Soddisfare i nostri obblighi regolamentari.

---

## **Regole di condotta individuali**

- 1. Dovete agire con integrità**
- 2. Dovete agire con le dovute competenze, con attenzione e diligenza**
- 3. Dovete essere aperti e collaborativi con il Financial Conduct Authority (FCA), il Prudential Regulation Authority (PRA) e gli altri organismi di regolamentazione**
- 4. Dovete prestare attenzione agli interessi dei clienti e trattarli onestamente**
- 5. Dovete osservare gli standard appropriati di condotta di mercato**

La FCA stabilisce inoltre chiare aspettative per i responsabili di più alto livello e un ulteriore insieme di regole di condotta regolamentari a loro pertinenti. Se siete interessati da tali regole, riceverete informazioni e supporto su base individuale.

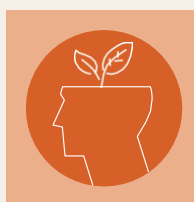
# Come ci comportiamo.

Capacità delle persone cruciali.

Guidare il nostro comportamento oggi e prepararci per il futuro.

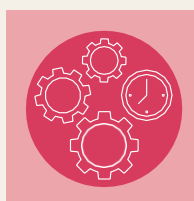


I comportamenti CPC stabiliscono chiare aspettative sui comportamenti che a noi tutti sono costantemente richiesti. Sono in linea con il nostro scopo, gli obiettivi e la cultura del rischio, e vi aiuteranno a costruire la vostra capacità per una carriera di successo, sia ora sia in futuro.



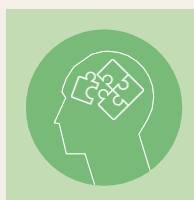
**1.**  
Innovatore che migliora

---



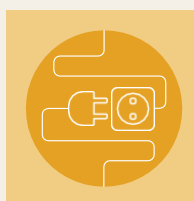
**2.**  
Pronto al cambiamento

---



**3.**  
Pensatore critico

---



**4.**  
Collegato

---



**5.**  
Consulente affidabile

---

# Come ci comportiamo.



## Innovatore che migliora

### Comportamenti CPC dice:

Generiamo nuove idee e usiamo modi innovativi di pensiero e di lavoro.

Impariamo dall'esperienza, e usiamo ciò per apportare miglioramenti.

Abbiamo una mentalità orientata al digitale e alla tecnologia e utilizziamo gli strumenti digitali con efficacia.

Continuiamo a migliorare e a semplificare per i clienti.



## Pronto al cambiamento

### Comportamenti CPC dice:

Supportiamo il nostro stesso benessere e la resilienza.

Adottiamo una mentalità di apprendimento; siamo curiosi ed entusiasti di imparare cose nuove.

Siamo orientati positivamente al cambiamento e all'ambiguità; siamo consapevoli di noi stessi e dimostriamo adattabilità e agilità.

Possiamo lavorare a ritmi sostenuti e garantire comunque la qualità.



## Pensator e critico

### Comportamenti CPC dice:

Raccogliamo informazioni e dati attraverso la ricerca e gli approfondimenti.

Risolviamo problemi e prendiamo decisioni tenendo presenti colleghi e clienti.

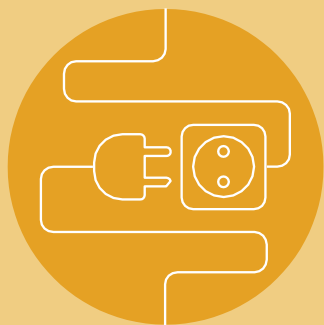
Mettiamo alla prova in maniera costruttiva le decisioni degli altri e siamo aperti alla sfida.

Abbiamo attenzione per i dettagli, semplifichiamo la complessità e produciamo un lavoro preciso e di elevata qualità.

Pensiamo in modo strategico e creiamo il collegamento con lo scopo, gli obiettivi e la propensione al rischio della Banca.



# Come ci comportiamo.



## Collegato

### Comportamenti CPC dice:

Siamo positivi al riguardo della collaborazione e collaboriamo in modo risoluto attraverso ogni confine.

Pensiamo a un'unica Banca, con un team working altamente efficace.

Rispettiamo e diamo valore all'inclusività e alle differenze negli altri e promuoviamo l'onestà.

Ascoltiamo, istruiamo e forniamo feedback agli altri. Condividiamo le informazioni e influenziamo gli altri.

Supportiamo e serviamo la comunità.



## Consulente affidabile

### Comportamenti CPC dice:

Costruiamo relazioni e fiducia con alla base calore, empatia e intelligenza emotiva.

Dimostriamo elevati standard etici e intendiamo garantire l'esito giusto ai clienti.

Costruiamo competenza e dimostriamo credibilità.

Esaminiamo l'ambiente esterno avendo in mente il cliente.

---

**Ulteriori informazioni su Comportamenti CPC sono disponibili su [HR > Informazioni HR > Formazione > Guida all'auto-sviluppo > Capacità delle persone cruciali.](#)**

# Come facciamo le cose.

Le politiche della Banca descrivono in maggiore dettaglio le regole cui ognuno deve attenersi.



Assicurano la nostra conformità ai requisiti legali e regolamentari che sono cruciali in un settore fortemente regolamentato.

Attenendosi alle nostre politiche, l'approccio alla gestione del rischio è coerente e terrà al sicuro noi stessi e i nostri clienti. Abbiamo anche politiche locali in linea con le leggi e le normative del paese.

Ci assumiamo la responsabilità personale di garantire la nostra dimestichezza con le politiche della Banca pertinenti al nostro ruolo.

## Alcune delle politiche chiave e guide sono:

- Anticorruzione
- Antiriciclaggio
- Politica sulla concorrenza
- Gestione dei reclami e gestione degli errori
- Clienti in situazioni vulnerabili
- Ambiente, salute e sicurezza
- Gestione del conflitto, informazioni interne e gestione del conto personale
- Gestione delle registrazioni
- Abuso di mercato e informazioni interne
- Gestione delle prestazioni
- Privacy e riservatezza del cliente
- Sanzioni
- Sicurezza
- Fatevi avanti
- Viaggi e intrattenimenti

# Come facciamo le cose.

**Tutti noi abbiamo la responsabilità di farci avanti se qualcosa di sbagliato interessa la Banca, i suoi clienti, colleghi, fornitori, azionisti e il pubblico generale.**



**Abbiamo tutti la responsabilità di farci avanti se qualcosa non va.**

Ciò comprende il comportamento non in linea con il nostro Codice, che violi le nostre procedure e politiche interne o che sia illegale.

Sollevare un dubbio significa agire in accordo a un valore chiave: Fare la cosa giusta.

Non è necessario avere la prova che l'attività oggetto di segnalazione sia stata, sia o probabilmente sarà commessa.

## **Come farsi sentire**

Potete sollevare i vostri dubbi con un collega, attraverso il responsabile diretto o tramite il servizio di segnalazione di attività illecite dedicato "Speak Up". Speak Up è un servizio riservato, basato su Web e telefonico, disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, gestito per conto della Banca mediante un fornitore terzo indipendente. La struttura di Speak Up della Banca è studiata per fornire un ambiente protetto e sicuro per farsi avanti, consentendo di sollevare qualsiasi dubbio in merito ad azioni o condotte erranee nella fase iniziale e nel modo corretto.

Tutti i dubbi sollevati attraverso Speak Up sono trattati in maniera riservata, intendendo che il nome e i dettagli di contatto della persona segnalante non saranno divulgati al di fuori dell'indagine Speak Up, salvo richiesto da motivi legali. Tuttavia, è possibile mantenere l'anonimato se si preferisce non condividere il proprio nome o dati di contatto.

# Come facciamo le cose.



**Avete visto qualcosa?**



**Avete sentito qualcosa?**



**Dite qualcosa**

## Fatevi avanti

### Come contattarci

Visitate la pagina intranet **Speak Up** per maggiori informazioni, tra cui la **Policy Speak Up** e i dettagli di contatto per segnalare i dubbi attraverso **Speak Up**.

La Banca tratta molto seriamente le segnalazioni di attività illecite. Prendiamo in considerazione ogni dubbio segnalato. Laddove appropriato, assegneremo un investigatore indipendente che esamini le questioni sollevate per stabilire i fatti sottostanti. In funzione dell'esito dell'indagine, sarà intrapresa l'azione appropriata e proporzionata al fine di risolvere le questioni identificate.

Il segnalante sarà protetto nel caso subisca qualsiasi forma di trattamento dannoso, tra cui molestia, vittimizzazione o discriminazione, in conseguenza all'aver sollevato un dubbio autentico. Il trattamento ingiusto di chiunque sollevi un dubbio sarà visto come questione disciplinare.

In funzione della natura del dubbio sollevato, il segnalante potrebbe dover godere di protezione ai sensi delle leggi locali. Nel Regno Unito, ad esempio, i dipendenti potrebbero avere anche protezione aggiuntiva ai sensi delle leggi locali.

Potete segnalare i vostri dubbi direttamente al Financial Conduct Authority (FCA) e al Prudential Regulation Authority (PRA) nel Regno Unito oppure all'ente di regolamentazione del vostro paese. La segnalazione al vostro ente di regolamentazione non è condizionale alla previa segnalazione interna dei vostri dubbi. Non esiste alcun requisito che preveda di sollevare i vostri dubbi internamente prima, durante o dopo aver contattato l'ente di regolamentazione.

Per ulteriori informazioni potete consultare la pagina **Speak Up** accedendo a **Insite > Policies > Speak Up**.

# Come facciamo le cose.

La salute e il benessere al lavoro è importante per la Banca quanto lo è per la persona interessata.

L'inclusione è al centro di tutto ciò che facciamo presso la Banca.

Consigli, informazioni, supporto e consulenza a breve termine su lavoro, questioni monetarie, legali, sanitarie o familiari possono essere ottenuti tramite le pagine intranet di Wellbeing.

La linea diretta e il servizio di consulenza sono gratuiti e riservati per tutti i colleghi. Sono messi a disposizione da fornitori locali e gestiti da un operatore specializzato esterno. Ognuno ha diritto alla consulenza telefonica, alle informazioni, risorse e toolkit online, oltre alla consulenza di persona.

Voi e i vostri familiari stretti potete contattare il fornitore Wellbeing tramite la sua linea diretta o servizio online, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

## Come contattarci

Per i dettagli di contatto della linea diretta accedete a [HR > HR Information > Wellbeing](#) e selezionate la vostra regione.

L'inclusione è al centro di tutto ciò che facciamo per i nostri colleghi, clienti e comunità che serviamo.

Facendo leva sui nostri valori organizzativi e responsabilizzando i nostri leader attraverso processi di definizione di obiettivi e traguardi, ci assicuriamo di offrire un'esperienza inclusiva a colleghi e clienti, e di creare un'organizzazione diversificata che rispecchi la società odierna.



**Questo è il  
nostro Codice.**