

# To jest Nasz Kodeks.



Wykorzystujemy potencjał i pomagamy się rozwijać ludziom, rodzinom i firmom.

# To jest Nasz Kodeks.



Nasze postępowanie z innymi osobami decyduje, czy inni chcą robić z nami interesy, pracować dla nas, czy zaprosić nas do swojej społeczności.

**Kiedy robimy to, co słuszne, nasi klienci ufają nam i cenią nas, co z kolei oznacza, że my możemy być dumni z firmy, w której pracujemy.**

Nasza zorientowana na cel działalność stawia ludzi i planetę w centrum wszystkich naszych działań. Dotyczy to naszych współpracowników, klientów, dostawców, społeczności i udziałowców. W tym celu działamy jak jeden zespół – tworząc bezpieczny, prosty i inteligentny bank, który pomaga naszym interesariuszom się rozwijać.

Dlatego też integralność Naszego Kodeksu spoczywa w rękach każdej osoby pracującej dla NatWest Group, a każdy z nas ponosi taką samą odpowiedzialność wobec drugiej osoby, aby zapewnić, że żyjemy zgodnie z promowanymi przez nas celami, wartościami i zachowaniami. Niezależnie czy chodzi o osobę zatrudnioną na stałe, wykonawcę, pracownika z agencji czy zatrudnionego tymczasowo. I także dlatego przechodzimy na nową Kartę dostawców, która wyznacza nasze cele i oczekiwania w zakresie etycznego prowadzenia biznesu, praw człowieka, zrównoważonego rozwoju środowiskowego oraz różnorodności i włączenia w środowisku pracy. Określa ona szczegółowo, czego oczekujemy od naszych dostawców, ale – co ważniejsze – wyraźnie definiuje teraz nasze zobowiązania w tych kluczowych obszarach i wyniki, do których realizacji będziemy dążyć poprzez wspólną pracę.

Tak więc Nasz Kodeks jest dla każdego. Określa on nasze oczekiwania wobec samych siebie, oraz czego mogą od nas oczekiwać klienci, dostawcy, udziałowcy oraz społeczności, których jesteśmy częścią. Teraz i w przyszłości.

**To jest Nasz Kodeks. Pomaga nam, każdemu z osobna, robić to, co słuszne. Korzystajcie z niego.**

# W co wierzymy.

## Nasz cel

**Wykorzystujemy potencjał i pomagamy się rozwijać ludziom, rodzinom i firmom.**



Wszyscy różnimy się od siebie, ale dzielimy ten sam cel i wartości, aby w pełni wykorzystać nasz potencjał.

## W centrum naszej uwagi

Przedsiębiorczość i bariery, których zbyt wiele napotykają ludzie rozpoczynający swoją działalność.

Nauka i doskonalenie możliwości finansowych i zaufania naszych klientów.

Ustanowienie dynamicznej kultury nauki wśród naszych pracowników.

Klimat i rola, jaką pełniemy w przyspieszaniu przechodzenia na gospodarkę niskoemisyjną.

## Nasze wartości

### Służenie klientom

Istniejemy po to, aby służyć naszym klientom. Zdobywamy ich zaufanie koncentrując się na ich potrzebach i dostarczając doskonałą obsługę.

### Pracujemy z innymi ludźmi

Dbamy o każdego, a najlepiej pracujemy jako zespół. Dajemy z siebie to, co najlepsze i wspieramy się nawzajem w realizowaniu naszego potencjału.

### Robić to, co słuszne

Robimy to, co słuszne. Podchodzimy do ryzyka poważnie i zarządzamy nim rozważnie. Cenimy sprawiedliwość i integrację, a nasze oceny są oparte na przemysłeniach i uczciwości.

### Myślenie przyszłościowe

Wiemy, że możemy odnieść sukces jedynie wtedy, gdy odniosą go nasi klienci i nasze społeczności.

Prowadzimy naszą działalność w sposób otwarty, bezpośredni i zrównoważony.

## Wszystko to spaja Nasz Kodeks.

# Jak pracujemy.

Cztery główne narzędzia regulują sposób, w jaki współpracujemy.



## Nasz Kodeks

### Jak pracujemy

Ustanawia on nasz cel i nasze wartości, oraz zachowania jakich od siebie wzajemnie oczekujemy.

## Sprawdzian TAK

### Jak podejmujemy decyzje

Opisuje sposób, w jaki myślimy, oraz ocenę sytuacji, stojącą za podejmowanymi przez nas decyzjami i działaniami.

## Nasz Kodeks Postępowania i Krytyczne Umiejętności Ludzi

### Jak się zachowujemy

Kodeks Postępowania i Zachowania związane z Krytycznymi Umiejętnościami Ludzi (CPC) opisują "jak" powinniśmy podchodzić do naszych zadań. Pokazują nam one jak postępować każdego dnia.

## Nasze polityki

### Jak robimy różne rzeczy

Określają one w jaki sposób robimy różne rzeczy Wyliczają one oczekiwania Banku, klientów i regulatorów, a także procesy i procedury, do jakich należy się stosować.

# Jak podejmujemy decyzje.



## Sprawdzian TAK

Nasi klienci, współpracownicy i społeczności, w których prowadzimy działalność, ufają, że jesteśmy rozważni i profesjonalni we wszystkim, co robimy.

Oczekują od nas właściwej oceny sytuacji i robienia tego, so słuszne.

Nasze cele i nasze wartości pomagają nam w podejmowaniu decyzji. W przypadku wątpliwości, stosujemy Sprawdzian TAK, który codziennie pomaga nam zadawać właściwe pytania i podejmować najlepsze decyzje.

Decyzje nie zawsze są proste. Sprawdzian TAK pomaga nam mierzyć się, sprawdzać i podejmować potencjalne wyzwania.

## Zadaj sobie pytanie...

### 1.

**Czy ktoś inny powiedziałby, że moje działania cechuje szacunek i uczciwość?**

**Zastanów się:** Co pomyślałaby Twoja rodzina, Twój przyjaciel, kolega czy społeczność?

---

### 2.

**Czy to, co robię, sprawi, że Bank, nasi klienci i społeczności będą bezpieczne?**

**Zastanów się:** Czy gdybyś przedstawił(a) swoją decyzję grupie osób oszczędzających w banku lub udziałowców, zostałbyś uznany za osobę rozważną?

---

### 3.

**Czy działam sprawiedliwi i integrująco?**

**Zastanów się:** Co próbujesz osiągnąć? Czy uwzględniłeś(aś) wszystkie osoby, które odczuwają skutki Twojej decyzji, łącznie z osobami niedocenianymi lub wykluczonymi?

---

### 4.

**Czy szukałem(am), wysłuchałem(am) i uwzględniłem(am) różne punkty widzenia?**

**Zastanów się:** Jakie założenia poczyniłeś(aś)? Czy byłeś(aś) ciekawy(a) i przetestowałeś(aś) swój sposób myślenia na ludziach o różnych punktach widzenia i czy przeanalizowałeś(aś) różne dane?

---

### 5.

**Czy spowoduje to promowanie naszego potencjału i pomoże ludziom, rodzinom i firmom w rozwoju?**

**Zastanów się:** Jak? Spróbuj napisać materiał prasowy. Czy brzmi on dobrze dla klientów i społeczności? Jakie widzisz skutki dla przyszłych pokoleń?

# Jak postępujemy.

Zasady Postępowania wzmacniają Nasze Wartości. Nakazują nam branie odpowiedzialności za nasze działania i nasze zachowanie. Obowiązują nas one niezależnie od tego, w której części Banku lub w której lokalizacji pracujemy.



Financial Conduct Authority (FCA) określa oczekiwane zachowania indywidualne w postaci przejrzystego zestawu regulacyjnych Zasad Postępowania.

Życie zgodnie z takimi Indywidualnymi Zasadami Postępowania, w połączeniu z naszym celem, wartościami, Sprawdzianem TAK i politykami, gwarantuje, że bierzemy indywidualnie odpowiedzialność za:

---

Dostarczanie sprawiedliwych rezultatów wszystkim interesariuszom.

---

Budowanie zaufania do naszego Banku, naszych współpracowników, klientów, dostawców, społeczności i udziałowców.

---

Spełnianie wymagań regulacyjnych.

---

## Indywidualne Zasady Postępowania

1. Musisz działać w uczciwy sposób
2. Musisz działać w sposób umiętny, z troską i dbałością
3. Musisz wykazać otwartość i współpracować z Financial Conduct Authority (FCA), Prudential Regulation Authority (PRA) oraz innymi regulatorami
4. Musisz zwracać należną uwagę na interesy klientów i traktować ich sprawiedliwie
5. Musisz stosować się do właściwych standardów postępowania na rynku

FCA określiła również przejrzyste oczekiwania wobec większości kierowników wyższego szczebla, a kolejny zestaw regulacyjnych Zasad Postępowania dotyczy właśnie ich. Jeżeli podlegasz takim Zasadom, otrzymasz zindywidualizowane informacje i wsparcie.

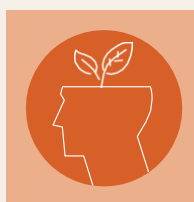
# Jak postępujemy.

Krytyczne Umiejętności Ludzi.

Kierują naszym  
zachowaniem dzisiaj i  
przygotowują nas na  
przyszłość.

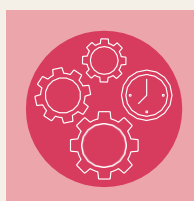


Zachowania CPC ustanawiają jednoznaczne oczekiwania, których spełnianie jest konsekwentnie wymagane od nas wszystkich. Są one zestrojone z naszym celem, zadaniami i kulturą ryzyka, oraz pomagają nam budować zdolność do osiągnięcia sukcesu zawodowego, teraz i w przyszłości.



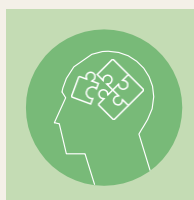
**1.**  
Innowator i ulepszacz

---



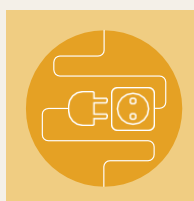
**2.**  
Gotowy na zmiany

---



**3.**  
Trzeźwy myśliciel

---



**4.**  
Połączony

---



**5.**  
Zaufany doradca

---

# Jak postępujemy.



## Innowator i ulepszacz

### Zachowania CPC mówią:

Generujemy nowe idee, myślimy i pracujemy w sposób innowacyjny.

Uczymy się na doświadczeniach, używamy ich do wprowadzania udoskonaleń.

Umiemy korzystać z cyfryzacji i technologii - efektywnie korzystamy z cyfrowych narzędzi.

Stale doskonalimy i upraszczamy nasze usługi dla klientów.



## Gotowy na zmianę

### Zachowania CPC mówią:

Sami wspomagamy nasz dobrostan i odporność.

Jesteśmy otwarci na naukę, jesteśmy ciekawi i chętnie uczymy się nowych rzeczy.

Jesteśmy pozytywnie zorientowani na zmianę i niejednoznaczność, jesteśmy świadomi swojej wartości, wykazujemy adaptowalność i zręczność.

Umiemy pracować szybko, wciąż dostarczając wyniki wysokiej jakości.



## Trzeźwy myśliciel

### Zachowania CPC mówią:

Zbieramy informacje i dane drogą badań i analizy.

Rozwiązujemy problemy i podejmujemy rozsądne decyzje, mając na względzie klientów i współpracowników.

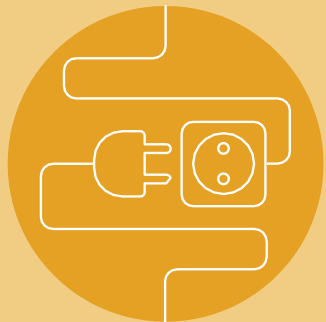
Konstruktywnie kwestionujemy decyzje innych osób i sami jesteśmy gotowi na zakwestionowanie naszych.

Zwracamy uwagę na szczegóły, upraszczamy złożone kwestie i generujemy dokładne rezultaty wysokiej jakości.

Myślimy strategicznie uwzględniając cele, zadania i tolerancję ryzyka Banku.



# Jak postępujemy.



## Połączony

### Zachowania CPC mówią:

Pozytywnie myślimy o współpracy i współpracujemy w celowy sposób między różnymi rolami.

Myślimy jak jeden Bank i tworzymy wydajnie pracujący zespół.

Szanujemy i cenimy sobie integrację i różnice u innych i promujemy sprawiedliwe traktowanie.

Słuchamy, uczymy i zapewniamy innym informacje zwrotne. Dzielmy się informacjami i wpływamy na inne osoby.

Wspieramy społeczność i służymy jej.



## Zaufany doradca

### Zachowania CPC mówią:

Budujemy relacje i zaufanie oparte na ciepłe, empatii oraz inteligencji emocjonalnej.

Wykazujemy wysokie standardy etyczne i staramy się zapewnić klientowi odpowiednie rezultaty.

Budujemy wiedzę i wykazujemy wiarygodność.

Badamy otoczenie mając na względzie klientów.

---

Więcej informacji o naszych Zachowaniach CPC można znaleźć w [HR > HR Information > Learning > Help me Develop myself > Critical People Capabilities \(Dział kadr > Informacje kadrowe > Nauka > Pomóż mi w samorozwoju > Krytyczne Umiejętności Ludzi\)](#).

# Jak robimy różne rzeczy.

Polityki banku opisują szczegółowo zasady, których przestrzegania oczekuje się od wszystkich.



Gwarantują one, że spełniamy wymagania prawne i regulacyjne o krytycznym znaczeniu dla wysoce uregulowanej branży.

Dzięki stosowaniu się do naszych polityk, nasze podejście do zarządzania ryzykiem jest spójne, przez co możemy zapewnić bezpieczeństwo nam i naszym klientom. Wdrożyliśmy też polityki krajowe, zgodne z krajowymi przepisami i regulacjami.

Bierzemy osobistą odpowiedzialność za nasze zaznajomienie się z politykami Banku istotnymi dla naszej roli.

## Poniżej przedstawiono niektóre kluczowe polityki i wytyczne:

- Zapobieganie przekupstwu i korupcji
- Zapobieganie praniu pieniędzy
- Polityka konkurencji
- Zarządzanie skargami i Zarządzanie błędami
- Klienci w trudnych sytuacjach
- Bezpieczeństwo i Higiena Pracy i Ochrona Środowiska
- Zarządzanie konfliktami, informacje wewnętrzne oraz zarządzanie kontami prywatnymi
- Zarządzanie rejestrami
- Nadużycia na rynku i Informacje wewnętrzne
- Zarządzania wydajnością pracy
- Prywatność i poufność informacji klientów
- Sankcje
- Bezpieczeństwo
- Zgłaszanie problemów
- Podróże i Rozrywka

# Jak robimy różne rzeczy.

**Wszyscy odpowiadamy za zgłaszanie nieprawidłowości mających wpływ na nasz Bank, jego klientów, pracowników, udziałowców i społeczeństwo.**



**Wszyscy odpowiadamy za zgłaszanie nieprawidłowości.**

Obejmuje to zachowania niezgodne z Naszym Kodeksem, naruszające nasze polityki i procedury wewnętrzne oraz zachowania nielegalne.

Zgłaszanie zmartwień jest działaniem zgodnym z kluczową wartością: Robić to, co słuszne.

Nie musisz przedstawiać dowodu na to, że zgłaszana aktywność jest lub może być popełniana.

## **Jak zgłaszać problemy**

Możesz zgłaszać swoje zmartwienia współpracownikom, kierownikowi działu, lub przez przeznaczony do tego celu serwis dla sygnalistów nazwany "Speak Up". Speak Up to poufna całodobowa linia telefoniczna i serwis internetowy, obsługiwane w imieniu Banku przez niezależnego usługodawcę. Serwis Speak Up Banku tworzy bezpieczne środowisko do zgłaszania wszelkich podejrzeń dotyczących nieprawidłowości i niewłaściwych zachowań na wczesnym etapie i w odpowiedni sposób.

Wszystkie podejrzania zgłoszone przez Speak Up są traktowane, co oznacza, że Twoje nazwisko i dane kontaktowe nie będą udostępniane poza dochodzeniem prowadzonym przez Speak Up, o ile nie będzie to wymagane przepisami prawa. Jeżeli jednak chcesz zachować anonimowość i nie ujawniać nazwiska lub danych kontaktowych – masz taka możliwość.

# Jak robimy różne rzeczy.



Coś zauważyłeś(aś)



Coś usłyszałeś(aś)



Powiedz coś

## Daj znać!

### Jak się z nami skontaktować

Dodatkowe informacje znajdują się na intranetowej stronie Speak Up, włącznie z treścią naszej polityki zgłaszania problemów oraz danymi kontaktowymi do zgłaszania problemów za pośrednictwem usługi Speak Up.

Procedura zgłaszania naruszeń jest traktowana przez Bank poważnie. Analizujemy każde zgłoszenie. Tam, gdzie to właściwe, przydzielimy niezależnego dochodzeniowca do zbadania zgłoszonych kwestii celem ustalenia faktów. W zależności od wyników dochodzenia, zostaną podjęte odpowiednie i proporcjonalne działania zmierzające do wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości.

W przypadku, gdy na skutek zgłoszenia będziesz narażony(a) na niewłaściwe traktowanie, takie jak nękanie, wiktyimizację lub dyskryminację, zostaniesz objęty(a) ochroną. Nieprawidłowe traktowanie osób zgłaszających nieprawidłowości będzie traktowane jako naruszenie dyscyplinarne.

W zależności od charakteru podejrzewanych nieprawidłowości, możesz również zostać objęty(a) ochroną na mocy przepisów prawa lokalnego. Przykładowo, w Wielkiej Brytanii, pracownicy otrzymują dodatkową ochroną na mocy przepisów prawa.

Swoje podejrzenia możesz również zgłaszać Financial Conduct Authority (FCA) i Prudential Regulation Authority (PRA) w Wielkiej Brytanii, lub właściwemu organowi regulacyjnemu w swoim kraju. Zgłoszenie podejrzeń lokalnemu organowi regulacyjnemu nie wymaga wcześniejszego ich zgłoszenia bankowi. Nie istnieje wymóg zgłoszenia swoich podejrzeń bankowi przed, w czasie czy po zakończeniu kontaktów z organem regulacyjnym.

Więcej informacji można znaleźć na stronie usługi Speak Up, wchodząc do Insite > Policies > Speak Up (Lokalne > Polityki > Speak Up).

# Jak robimy różne rzeczy.

Zdrowie i dobre samopoczucie w pracy są tak samo istotne dla Banku, jak dla każdej zainteresowanej osoby.

Integracja leży u podstaw wszystkiego, co robimy w Banku.

Porady, informacje, pomoc oraz krótkoterminowe doradztwo dotyczące pracy, pieniędzy, przepisów prawa, kwestii zdrowotnych lub rodzinnych można uzyskać na stronie Wellbeing (Dobrostan).

Pomoc telefoniczna i usługi doradcze są dostępne nieodpłatnie i poufnie dla wszystkich pracowników. Usługi te są świadczone przez lokalnych usługodawców i zarządzane przez wyspecjalizowanego usługodawcę zewnętrznego. Każdy ma prawo do korzystania z porad telefonicznych, informacji, zasobów i zestawów narzędzi w Internecie, oraz porad udzielanych osobiście.

Zarówno pracownicy, jak i ich najbliższe rodziny, mogą kontaktować się z naszym usługodawcą telefonicznie lub za pośrednictwem serwisu internetowego 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

## **Jak się z nami skontaktować**

Szczegółowe informacje dotyczące telefonu zaufania można znaleźć wchodząc na HR > HR Information > Wellbeing (Dział kadr > Informacje kadrowe > Dobrostan) i wybierając swój region.

Integracja leży u podstaw wszystkiego, co robimy dla naszych współpracowników, klientów i społeczności, którym służymy.

Przefiltrowując to przez nasze wartości organizacyjne i zapewniając odpowiedzialność naszych liderów poprzez procesy ustanawiania zadań i celów, zapewniamy współpracownikom i klientom integrujące doświadczenia oraz tworzymy różnorodną organizację, stanowiącą odzwierciedlenie dzisiejszego społeczeństwa.

# To jest Nasz Kodeks.