

Este es Nuestro Código.



Abogamos por el potencial, ayudando a las personas, las familias y las empresas a prosperar.

Este es Nuestro código.



La manera en que nos comportamos con los demás determina si las personas desean hacer negocios con nosotros, trabajar para nosotros y darnos la bienvenida como parte de su comunidad.

Cuando hacemos lo correcto, nuestros clientes confían en nosotros y nos valoran, lo que a su vez significa que podemos enorgullecernos de la empresa en la que trabajamos.

Nuestra empresa guiada por Propósitos se esfuerza por poner las necesidades de las personas y del planeta en el centro de todo lo que hacemos. Esto incluye a nuestros colegas, clientes, proveedores, comunidades y accionistas. Para hacerlo, funcionamos como un equipo, consolidando un Banco que es seguro, simple e inteligente, y que ayudará a prosperar a todas nuestras partes interesadas.

Esta es la razón por la que la integridad de Nuestro Código descansa en las manos de cada persona en el NatWest Group y tenemos la misma responsabilidad mutua de asegurar que nuestra vida se rige por nuestro propósito, nuestros valores y conductas. Independientemente de que usted sea un colega permanente, un contratista, un trabajador de agencia o temporal. Ese es, a su vez, el motivo por el cual vamos a pasar a una nueva Concesión de proveedores que defina nuestros objetivos y expectativas en torno a una conducta comercial ética, los derechos humanos, la sostenibilidad medioambiental y la diversidad e inclusión. Se detalla allí lo que esperamos de nuestros proveedores y, lo que es más importante, ahora se delinean de forma clara nuestros compromisos en estas áreas clave, así como los resultados a los que aspiramos mediante el trabajo conjunto con aquellos.

Entonces, Nuestro Código es para todos. Expresa lo que esperamos unos de los otros, y lo que nuestros clientes, proveedores, accionistas y las comunidades de las que formamos parte esperan de nosotros. Ahora y en futuras generaciones.

Este es Nuestro Código. Ayuda a todos y cada uno de nosotros a hacer lo correcto. Por favor, úselo.

Lo que creemos.

Nuestro Propósito

Abogamos por el potencial, ayudando a las personas, las familias y las empresas a prosperar.



Todos somos diferentes, pero compartimos el mismo enfoque y los mismos valores guiados por el propósito de abogar verdaderamente por el potencial.

Nuestro Enfoque

Iniciativa y las barreras que muchos enfrentan al iniciar una empresa.

Aprendizaje y mejora de la capacidad financiera y confianza de nuestros clientes.

Establecimiento de una cultura de aprendizaje dinámica para nuestros empleados.

El clima y el rol que podemos desempeñar para acelerar la transición a una economía con bajas emisiones de carbono.

Nuestros valores

Servir a los clientes

Existimos para servir a los clientes.

Nos ganamos su confianza enfocándonos en sus necesidades y entregándoles un servicio excelente.

Trabajo en conjunto

Nos cuidamos mutuamente y trabajamos mejor como un solo equipo. Aportamos lo mejor de nosotros al trabajo y nos respaldamos mutuamente para concretar nuestro potencial.

Hacer lo correcto

Nosotros hacemos lo correcto.

Tomamos el riesgo en serio y lo administramos con prudencia. Valoramos la rectitud y la inclusión y ejercemos nuestro criterio con reflexión e integridad.

Pensar a largo plazo

Sabemos que solo tendremos éxito cuando nuestros clientes y comunidades lo tengan.

Hacemos negocios de una manera abierta, directa y sostenible.

Todo esto confluye en Nuestro Código.

Cómo trabajamos.

Cuatro herramientas clave guían la manera en que trabajamos conjuntamente.



Nuestro Código

Cómo trabajamos

Esto determina nuestro propósito y los valores y comportamientos que esperamos unos de los otros.

La prueba YES (Sí)

Cómo tomamos decisiones

Esto guía la manera en que pensamos y los criterios detrás de nuestras decisiones y acciones.

Nuestras reglas de conducta y las capacidades críticas de las personas

Cómo nos comportamos

Los Comportamientos de Reglas de conducta y Capacidades críticas de las personas (CPC) describen 'cómo' deberíamos encarar nuestros trabajos. Nos muestran cómo comportarnos todos los días.

Nuestras Políticas

Cómo hacemos las cosas

Estas informan cómo hacemos las cosas. Describen las expectativas del Banco, los clientes y los reguladores, y los procesos y procedimientos que se deben seguir.

Cómo tomamos decisiones.



La prueba YES (SÍ)

Nuestros clientes, colegas y las comunidades en las que hacemos negocios confían en que cada uno de nosotros es reflexivo y profesional en todo lo que hacemos.

Esperan que cada uno de nosotros aplique buen criterio y haga lo correcto.

Usamos nuestro propósito y valores como ayuda para guiar nuestras decisiones. Cuando tenemos una duda, usamos la Prueba YES (SÍ) como ayuda para hacer las preguntas correctas y tomar las mejores decisiones cada día.

Las decisiones no siempre son las obvias. La Prueba YES (SÍ) nos puede ayudar a desafiar, verificar y realmente promover el potencial.

Pregúntese a sí mismo...

1.

¿Los demás dirían que estoy actuando con respeto e integridad?

Considere: ¿Qué pensarían sus familiares, amigos, colegas y la comunidad?

2.

¿Lo que estoy haciendo hará que el Banco, nuestros clientes y comunidades se mantengan seguros y protegidos?

Considere: Si presentó esta decisión a un grupo de ahorristas o accionistas, ¿se consideraría que usted tomó el debido cuidado?

3.

¿Estoy actuando equitativamente y siendo inclusivo?

Considere: ¿Qué está tratando de lograr? ¿Ha considerado a todos los afectados por esta decisión, incluso los necesitados o excluidos?

4.

¿He buscado, escuchado y tomado en cuenta diferentes puntos de vista?

Considere: ¿Qué suposiciones ha hecho? ¿Ha sido curioso y puesto a prueba su pensamiento con personas que tienen distintos puntos de vista y ha mirado datos diferentes?

5.

¿Esto impulsará nuestro propósito de abogar por el potencial y ayudar a las personas, las familias y las empresas a prosperar?

Considere: ¿Cómo? Intente escribir el comunicado de prensa. ¿Suena demasiado bueno para los clientes y las comunidades? ¿Cuál es el impacto en las generaciones futuras?

Cómo nos comportamos.

Las Reglas de Conducta refuerzan Nuestros Valores. Hacen que nos responsabilicemos por nuestras acciones y comportamientos. Rigen para nosotros independientemente de en qué parte del Banco o dónde usted trabaja.



La Autoridad de Conducta Financiera (FCA) establece expectativas de comportamiento individual mediante un claro conjunto de Reglas de Conducta regulatorias.

Vivir de acuerdo con estas Reglas de conducta individual, junto con nuestro propósito, nuestros valores, Prueba YES (SÍ) y políticas, garantiza que estemos asumiendo responsabilidad individual para:

Entregar resultados justos para todas las partes interesadas.

Consolidar la confianza en nuestro Banco de nuestros colegas, clientes, proveedores, comunidades y accionistas.

Cumplir nuestras obligaciones regulatorias.

Reglas de conducta individual

1. Debe actuar con integridad
2. Debe actuar con la debida destreza, cuidado y diligencia
3. Debe ser abierto y cooperativo con la Autoridad de Conducta Financiera (FCA), la Autoridad Regulatoria Prudencial (PRA), y otros reguladores
4. Debe prestar debida atención a los intereses de los clientes y tratarlos de manera justa
5. Debe observar las normas correctas de conducta en el mercado

La FCA también establece claras expectativas para nuestros líderes de mayor jerarquía y hay otro conjunto de Reglas de Conducta regulatorias que los rige. Si usted se ve afectado por estas, recibirá información y apoyo de manera individual.

Cómo nos comportamos.

Capacidades críticas de las personas.

Guiando la manera en que nos comportamos actualmente y preparándonos para el futuro.



Los comportamientos CPC establecen claras expectativas de los comportamientos que se requieren sistemáticamente de todos nosotros. Están alineados con nuestros propósitos, nuestros objetivos y nuestra cultura de riesgo, y le ayudarán a consolidar su capacidad para una carrera exitosa tanto ahora como en el futuro.



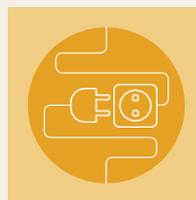
1.
Mejorador Innovador



2.
Listo para el cambio



3.
Pensador crítico



4.
Conectado



5.
Asesor Digno de Confianza

Cómo nos comportamos.



Mejorador Innovador

Los Comportamientos CPC dicen:

Generamos nuevas ideas y usamos maneras innovadoras de pensar y trabajar.

Aprendemos de la experiencia, y usamos esto para hacer mejoras.

Tenemos una mentalidad digital y tecnológica, usamos las herramientas digitales eficazmente.

Mejoramos y simplificamos continuamente para los clientes.



Listo para el cambio

Los Comportamientos CPC dicen:

Respaldamos nuestro bienestar y resiliencia.

Adoptamos una mentalidad de aprendizaje; somos curiosos y ansiamos aprender cosas nuevas.

Tenemos una orientación positiva con respecto al cambio y la ambigüedad; somos conscientes de nosotros mismos y demostramos adaptabilidad y agilidad.

Podemos trabajar a buen ritmo, y aún así entregar trabajo de calidad.



Pensador crítico

Los Comportamientos CPC dicen:

Recopilamos información y datos a través de la investigación y la percepción.

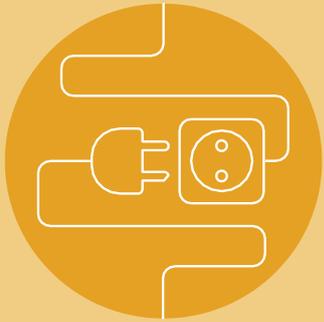
Resolvemos problemas y tomamos decisiones acertadas pensando en los colegas y los clientes.

Desafiamos constructivamente las decisiones de los demás y estamos abiertos a los desafíos.

Prestamos atención a los detalles, simplificamos la complejidad y producimos trabajos exactos y de alta calidad.

Pensamos estratégicamente y hacemos la conexión con el propósito, los objetivos y el apetito de riesgo del Banco.

Cómo nos comportamos.



Conectado

Los Comportamientos CPC dicen:

Somos positivos con respecto a la colaboración y colaboramos con propósito más allá de los límites.

Pensamos como un único Banco, con trabajo en equipo muy eficaz.

Respetamos y valoramos la inclusión y las diferencias en los demás, promoviendo la equidad.

Escuchamos, asesoramos y proporcionamos opiniones a los demás. Compartimos información con los demás e influimos en ellos.

Respaldamos y servimos a la comunidad.



Asesor Digno de Confianza

Los Comportamientos CPC dicen:

Construimos relaciones y confianza apuntaladas por calidez, empatía e inteligencia emocional.

Demostramos poseer elevadas normas éticas y buscamos entregar los resultados correctos para los clientes.

Consolidamos la idoneidad y demostramos la credibilidad.

Exploramos el medio ambiente externo pensando en el cliente.

Encontrará más información sobre nuestros Comportamientos CPC en [HR > HR Information > Learning > Help me Develop myself > Critical People Capabilities \(RR. HH. > Información de RR. HH. > Aprendizaje > Ayúdenme a desarrollarme > Capacidades críticas de las personas\).](#)

Cómo hacemos las cosas.

Las políticas del Banco describen con más detalle las reglas que se espera que todos sigan.



Aseguran que cumplamos con los requisitos legales y regulatorios que son críticos en un sector altamente regulado.

Al seguir nuestras políticas, nuestra estrategia para la gestión de riesgo es coherente y hará que nosotros y nuestros clientes nos mantengamos seguros y protegidos. También tenemos políticas locales de países que se alinean con la legislación y las regulaciones de los países.

Asumimos personalmente la responsabilidad de asegurar que estamos familiarizados con las políticas del Banco relevantes a nuestro cargo.

Algunas de las políticas y orientación clave son:

- Contra el soborno y la corrupción
- Contra el lavado de dinero
- Política de competencia
- Gestión de quejas y Gestión de errores
- Clientes en situaciones vulnerables
- Salud, Seguridad y Medio ambiente
- Gestión de conflictos, Información confidencial
- Gestión de registros
- Abuso del mercado e Información confidencial
- Gestión del rendimiento
- Privacidad y Confidencialidad de clientes
- Sanciones
- Seguridad
- Hágase escuchar
- Viajes y Entretenimiento

Cómo hacemos las cosas.

Todos tenemos la responsabilidad de hacernos escuchar si algo está mal y afectará al Banco, a sus clientes, colegas, proveedores, accionistas o al público en general.



Todos tenemos la responsabilidad de hacernos escuchar si algo es incorrecto.

Esto incluye el comportamiento que no esté alineado con Nuestro Código, que viole nuestras políticas y procedimientos internos, o que sea ilegal.

Expresar una inquietud es actuar de acuerdo con un valor clave: Hacer lo correcto.

No es necesario tener pruebas de que la actividad denunciada se haya cometido, se esté cometiendo o sea probable que se cometa.

Cómo comunicar un problema

Usted puede comentar sus inquietudes a un colega, a través de su gerente directo o a través del servicio exclusivo de denuncias 'Speak Up' (Hágase escuchar). Speak Up es un servicio confidencial telefónico y por Internet gestionado en nombre del Banco por un proveedor independiente. El marco Speak Up del Banco está diseñado para proveer un medio seguro y protegido para hacerse escuchar, que lo habilitará para elevar cualquier inquietud que pueda tener sobre ilícitos o conductas indebidas de manera temprana y correcta.

Todas las inquietudes elevadas a través de Speak Up se tratan de manera confidencial, lo que significa que su nombre y datos de contacto no se compartirán fuera de la investigación de Speak Up a menos que ello sea necesario por cuestiones legales. Sin embargo, usted tiene la opción de mantener su anonimato si prefiere no compartir su nombre o datos de contacto.

Cómo hacemos las cosas.



¿Vio algo?



¿Escuchó algo?



Diga algo

Hágase escuchar

Cómo comunicarse con nosotros

Visite la página de intranet de Speak Up para obtener más información, incluyendo nuestra Política de Speak Up y los detalles de contacto para plantear una preocupación a través de Speak Up.

El banco se toma la denuncia de prácticas fraudulentas o ilícitas muy en serio. Consideraremos todas las inquietudes denunciadas. Cuando corresponda, asignaremos un investigador independiente para examinar los temas denunciados y establecer los hechos relacionados. Según las conclusiones de la investigación, se tomarán acciones adecuadas y proporcionadas para abordar los problemas identificados.

Usted será protegido en caso de sufrir cualquier forma de tratamiento perjudicial, incluso acoso, victimización o discriminación, por haber presentado inquietudes genuinas. El tratamiento perjudicial contra alguien que haya presentado una inquietud será considerado un asunto disciplinario.

Según la naturaleza de la inquietud elevada, también se le podrá asignar protección de acuerdo con la legislación local. Por ejemplo, en el Reino Unido, los empleados también pueden tener protección adicional según la legislación del país local.

También puede denunciar sus dudas directamente a la Autoridad de Conducta Financiera (FCA) y a la Autoridad Regulatoria Prudencial (PRA) en el Reino Unido, o en el ente regulador de su país local. Denunciar ante su regulador local no está condicionado a denunciar en primer lugar sus inquietudes internamente. No se requiere que usted informe sus inquietudes internamente antes, durante o después de comunicarse con el regulador.

Para más información, puede consultar la página Speak Up; vaya a Insite > Políticas > Speak Up (En sitio > Políticas > Hágase escuchar).

Cómo hacemos las cosas.

La salud y el bienestar en el trabajo son tan importantes para el Banco, como para la persona involucrada.

La inclusión está en el corazón de todo lo que hacemos en el Banco.

Se puede obtener consejos, información, asistencia y asesoramiento a corto plazo sobre asuntos de trabajo, dinero, legales, salud o familiares, a través de las páginas de Bienestar de la Intranet.

El servicio de línea de ayuda y asesoramiento es gratuito y confidencial para todos los colegas. Es brindado por proveedores locales y gestionado por un proveedor especializado externo. Todos tienen derecho a consultas telefónicas, información, recursos y herramientas en línea, además de asesoramiento presencial.

Tanto usted como su familia cercana pueden comunicarse con nuestro proveedor de bienestar a través de su línea de ayuda o servicio en línea 24 horas por día, los siete días de la semana.

Cómo comunicarse con nosotros

Para obtener los detalles de contacto de la línea de ayuda, vaya a [HR > HR Information > Wellbeing \(RR. HH. > Información de RR. HH. > Bienestar\)](#) y seleccione su región.

La inclusión está en el corazón de todo lo que hacemos por nuestros colegas, nuestros clientes y las comunidades que servimos.

Al entrelazarla con nuestros valores institucionales y hacer que nuestros líderes asuman la responsabilidad de nuestros procesos de establecimiento de objetivos y metas, aseguramos la entrega de experiencias inclusivas de colegas y clientes, y creamos una organización diversa, que refleja a la sociedad actual.

**Este es
Nuestro Código.**