



NatWest  
Group

# To jest Nasz Kodeks

Klasyfikacja informacji:  
Wewnętrzne / Zewnętrzne

# To jest Nasz Kodeks

Gdy postępujemy właściwie, nasi klienci ufają nam i nas cenią, co z kolei oznacza, że wszyscy możemy być dumni z firmy, w której pracujemy.



Nasze zachowanie wobec innych decyduje o tym, czy ludzie będą chcieli prowadzić z nami interesy, pracować dla nas i traktować nas jako część swojej społeczności.

Gdy postępujemy właściwie, nasi klienci ufają nam i doceniają nas, co z kolei oznacza, że wszyscy możemy być dumni z firmy, w której pracujemy.

Nasza działalność oparta na realizacji celu dąży do tego, aby potrzeby ludzi i naszej planety stanowiły centralny element wszystkich naszych działań. Dotyczy to naszych współpracowników, klientów, dostawców, społeczności i udziałowców.

Nasza strategia oparta na realizacji celu wyznacza kierunek wszystkich naszych działań, od sposobu podejmowania celowych decyzji po rozwój naszych produktów i usług oraz funkcjonowanie jako Jeden Bank.

Dlatego integralność Naszego Kodeksu spoczywa w rękach każdej osoby w Grupie NatWest, a my ponosimy taką samą odpowiedzialność wobec siebie nawzajem, aby mieć pewność, że postępujemy zgodnie z naszym celem, wartościami i zachowaniami. Dotyczy to naszych stałych pracowników, wykonawców, pracowników agencyjnych i tymczasowych. Dlatego też wprowadzamy nową Kartę Dostawcy, w której określamy nasze cele i oczekiwania w zakresie etycznego postępowania w biznesie, praw człowieka, zrównowazenia środowiskowego oraz różnorodności i inkluzji. Przedstawiono w niej szczegółowe informacje na temat tego, czego oczekujemy od naszych dostawców, ale przede wszystkim jasno określa ona nasze własne zobowiązania w tych kluczowych obszarach oraz wyniki, jakie będziemy starali się osiągnąć dzięki wspólnej pracy.

Nasz Kodeks jest więc dla wszystkich. Określa on, czego oczekujemy od siebie nawzajem, a także czego oczekują od nas nasi klienci, dostawcy, udziałowcy i społeczności, których częścią jesteśmy. Teraz i dla przyszłych pokoleń.

**To jest Nasz Kodeks. Pomaga każdemu z nas postępować właściwie – powinien być częścią naszych działań każdego dnia!**

# W co wierzymy

## Nasz cel

Promujemy potencjał, pomagając ludziom, rodzinom i biznesom odnosić sukcesy.

## Nasze priorytety

Przedsiębiorczość i bariery, które zbyt wiele osób napotyka przy rozpoczynaniu działalności gospodarczej.

Zdobywanie wiedzy i zwiększanie zdolności finansowych oraz pewności siebie naszych klientów.

Stworzenie dynamicznej kultury kształcenia dla naszych pracowników.

Klimat i rola, jaką możemy odegrać w przyspieszeniu procesu przechodzenia na gospodarkę niskoemisyjną.

## Nasze wartości

### Inkluzywność

Działamy razem, aby osiągać wielkie cele wspólnie z naszymi współpracownikami, społecznościami i klientami.

Doceniamy i szanujemy mocne strony i różnice każdego z nas oraz dzielimy się naszą wiedzą i doświadczeniem.

Zależy nam na stworzeniu sprawiedliwego i inkluzywnego środowiska, w którym wszyscy mają poczucie przynależności.

### Ciekawość

Eksperymentujemy i odkrywamy dzięki nieustannej ciekawości i szerokim perspektywom.

Wdrażamy wartości Jednego Banku poprzez innowacje.

Odważnie i twórczo wprowadzamy innowacje, próbując nowych rzeczy.

**Inclusive**  
**Curious**  
**Robust**  
**Sustainable**  
**Ambitious**

Jesteśmy dumni z naszej różnorodności, ale mamy wspólny priorytet ukierunkowany na cel i te same wartości, aby skutecznie rozwijać nasz potencjał.

### Solidność

Działamy zgodnie z zasadami uczciwości i podejmujemy ryzyko w sposób inteligentny.

Dążymy do zapewnienia bezpieczeństwa naszym współpracownikom, klientom i społecznościom.

Rozwiązujemy problemy i gwarantujemy najlepsze wyniki.

### Trwałość

Zwracamy szczególną uwagę na nasz wpływ na innych ludzi i na naszą planetę.

Okazujemy empatię, budujemy relacje w cyfrowym świecie i towarzyszymy naszym klientom przez całe ich życie.

Działamy odpowiedzialnie w perspektywie długoterminowej.

### Ambicja

Jesteśmy wzorem zmiany, którą chcemy zobaczyć – kierując się naszym Celem.

Na pierwszym miejscu stawiamy dobrostan i zdobywanie wiedzy dla nas samych i dla innych.

Stawiamy sobie i innym wysokie wymagania, aby osiągać wybitne wyniki.

**Wszystko to składa się na Nasz Kodeks.**

# Jak pracujemy

Naszą współpracę regulują cztery kluczowe zasady.



## Nasz Kodeks

---

### Jak pracujemy

Ta zasada określa nasz cel oraz wartości i zachowania, których oczekujemy od siebie nawzajem.

### Lista pytań na które należy odpowiedzieć TAK

---

### Jak podejmujemy decyzje

Ta zasada kieruje naszym sposobem myślenia oraz ocenami, które leżą u podstaw naszych decyzji i działań.

## Nasze Zasady Postępowania i Kluczowe Kompetencje Osobowe

---

### Jak postępujemy

Zasady Działania oraz umiejętności i wzorce zachowań w ramach Kluczowych Kompetencji Osobowych (Critical People Capabilities; CPC) określają sposób, w jaki powinniśmy podchodzić do naszej pracy i zachowywać się każdego dnia.

## Nasze polityki

---

### Jak działamy

Kształtują one nasz sposób działania. Określają oczekiwania banku, klientów i organów regulacyjnych, a także procesy i procedury, których należy przestrzegać.

# Jak podejmujemy decyzje



## Lista pytań, na które należy odpowiedzieć TAK

Nasi klienci, współpracownicy i społeczności, w których prowadzimy działalność, ufają, że każdy z nas postępuje rozważnie i profesjonalnie we wszystkim, co robi.

Oczekują, że każdy z nas będzie kierował się zdrowym rozsądkiem i postępował właściwie.

Kierujemy się naszym celem i wartościami, które pomagają nam podejmować decyzje. W razie wątpliwości korzystamy z listy pytań, na które należy odpowiedzieć TAK, która pomaga nam zadawać właściwe pytania i podejmować najlepsze decyzje każdego dnia.

Decyzje nie są zawsze proste. Lista pytań pomaga nam w stawianiu wyzwań, sprawdzaniu i prawdziwym rozwijaniu potencjału.

## Zadaj sobie następujące pytania:

### 1 Czy inni powiedzieliby, że postępuję z szacunkiem i zgodnie z zasadami uczciwości?

**Zastanów się:** Co pomyśleliby o tym członkowie Twojej rodziny, znajomi, współpracownicy i społeczność lokalna?

### 2 Does what I am doing keep Czy moje działania zapewniają bezpieczeństwo i ochronę Bankowi, naszym klientom i społecznościom?

**Zastanów się:** Czy gdyby ta decyzja została przedstawiona grupie osób oszczędzających lub udziałowców, to czy uznano by ją za decyzję podjętą z należytą starannością?

### 3 Czy postępuję w sposób uczciwy i uwzględniam wszystkich?

**Zastanów się:** Co starasz się osiągnąć? Czy wzięłeś pod uwagę wszystkich, na których ta decyzja będzie miała wpływ, z uwzględnieniem osób, które mają ograniczony dostęp do usług lub są wykluczone?

### 4 Czy starałem się znaleźć, wysłuchać i uwzględnić różne punkty widzenia?

**Zastanów się:** Jakie założenia przyjąłeś? Czy byłeś dociekliwy i sprawdzałeś swój tok myślenia pod kątem osób o innych poglądach i na podstawie innych danych?

### 5 Czy przyczyni się to do realizacji naszego celu, który stanowi promowanie potencjału i pomaganie ludziom, rodzinom i biznesom odnosić sukcesy

**Zastanów się:** W jaki sposób? Spróbuj napisać informację prasową. Czy brzmiałaby dobrze dla klientów i społeczności? Jaki wpływ wywrze to na przyszłe pokolenia?

# Jak postępujemy

Zasady Postępowania umacniają Nasze Wartości. Dzięki nim jesteśmy odpowiedzialni za nasze działania i zachowania. Dotyczą one nas wszystkich, bez względu na to, w jakiej części Banku pracujemy.



Urząd Nadzoru Finansowego (Financial Conduct Authority - FCA) określa oczekiwania dotyczące indywidualnego zachowania w ramach przejrzystego zestawu regulacyjnych Zasad

## Postępowania.

FCA określa również jasne oczekiwania wobec osób zajmujących najwyższe stanowiska kierownicze, do których odnosi się dodatkowo zestaw regulacyjnych Zasad Postępowania. Osoby, których dotyczą te kwestie, otrzymają informacje i pomoc na zasadzie indywidualne

Przestrzeganie niniejszych Indywidualnych Zasad Postępowania, wraz z naszym celem, wartościami oraz listą pytań, na które należy odpowiedzieć TAK gwarantuje, że bierzemy na siebie indywidualną odpowiedzialność za:

osiągnięcie sprawiedliwych wyników dla wszystkich zainteresowanych.

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

wypełnianie naszych obowiązków wynikających z przepisów prawa.

## Indywidualne Zasady Postępowania

1. Należy postępować zgodnie z zasadami uczciwości
2. Należy działać z należytą biegłością, dbałością i starannością
3. Należy być otwartym i gotowym do współpracy z urzędem FCA, Urzędem Regulacji Ostrożnościowych (Prudential Regulation Authority; PRA) i innymi organami regulacyjnymi.
4. Należy zwracać należytą uwagę na interes klientów i traktować ich sprawiedliwie.
5. Należy przestrzegać właściwych standardów praktyk rynkowych.
6. Należy działać w celu osiągnięcia dobrych wyników dla klientów detalicznych\*

\* W ramach zasad postępowania, termin „klienci detaliczni” jest zgodny z definicją FCA, która jest szersza niż definicja określająca naszą wewnętrzną populację klientów Bankowości Detalicznej.

# Jak postępujemy

## Kluczowe Kompetencje Osobowe

Umiejętności i zachowania CPC określają jasne oczekiwania dotyczące tego, czego niezmiennie wymaga się od nas wszystkich. Wyjaśniają one, jak powinniśmy pracować każdego dnia i są spójne z naszym celem, wartościami i kulturą ryzyka. Pomogą Ci w budowaniu z

Kieruje tym, jak zachowujemy się dzisiaj, i przygotowuje nas na przyszłość.



Inkluzywność

## Zestrojenie

Ciekawość

## Innowacyjność w doskonaleniu

Solidność

## Myślenie krytyczne

Trwałość

## Bycie zaufanym doradcą

Ambicja

## Gotowość do zmiany

# Jak postępujemy

## Inkluzywność

### Zestrojenie

#### Umiejętności i zachowania:

- Cenięcie różnic
- Współpraca
- Praca zespołowa
- Komunikacja
- Kontakty społecznościowe

## Ciekawość

### Innowacyjność w doskonaleniu

#### Umiejętności i zachowania:

- **Myślenie twórcze\***
- Stałe doskonalenie
- Myślenie w kategoriach Jednego Banku
- Kompetencje cyfrowe
- Szybkie tempo pracy
- Metodyka zwinna

## Solidność

### Myślenie krytyczne

#### Umiejętności i zachowania:

- Rozumienie problemów
- Podejmowanie decyzji
- Umiejętność korzystania z danych
- Kwestionowanie decyzji
- Myślenie strategiczne
- Bezpieczeństwo cyfrowe

## Trwałość

### Bycie zaufanym doradcą

#### Umiejętności i zachowania:

- Budowanie relacji
- Skupienie na klientach
- Uwzględnianie innych osób
- Właściwe postępowanie
- Branie odpowiedzialności
- Wiedza specjalistyczna

## Ambicja

### Gotowość do zmiany

#### Umiejętności i zachowania:

- Wytrzymałość i dobrostan
- Elastyczność
- Samodzielna nauka
- Uczenie się z doświadczenia
- Konstruktywne informacje zwrotne
- Szkolenie
- Osiąganie wyników



# Jak działamy

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



Dzięki przestrzeganiu naszych zasad nasze podejście do zarządzania ryzykiem jest spójne i zapewnia bezpieczeństwo nam i naszym klientom. Stosujemy również lokalne zasady, które są zgodne z prawem i przepisami obowiązującymi w kraju.

Bierzemy osobistą odpowiedzialność za zapewnienie, że znamy zasady Banku związane z pełnioną przez nas funkcją.

## Niektóre z najważniejszych polityk i wytycznych dotyczą:

- konkurencji
- zarządzania skargami
- konfliktu interesów
- klientów znajdujących się w trudnej sytuacji
- zarządzania dokumentacją
- nadużyć rynkowych i informacji wewnętrznych
- zarządzania wydajnością
- prywatności i poufności klientów
- Bezpieczeństwa
- mówienie na głos
- podróży i rozrywki

Zapewniają one zgodność z wymogami prawnymi i regulacyjnymi, które mają kluczowe znaczenie w branży podlegającej ścisłym regulacjom.

# Jak działamy

Wszyscy mamy obowiązek zgłaszania przypadków, w których występują nieprawidłowości mające wpływ na Grupę NatWest, jej klientów, współpracowników, dostawców, udziałowców lub opinię publiczną.

Dotyczy to także zachowań niezgodnych z Naszym Kodeksem, naruszających nasze wewnętrzne polityki i procedury, sprzecznych z naszymi wymogami regulacyjnymi lub niezgodnych z prawem.

Każda osoba zgłaszająca problem postępuje zgodnie z wartościami Grupy NatWest.

Nie trzeba mieć dowodu na to, że zgłaszane działania zostały, są lub mogą zostać podjęte.

## Jak dokonać zgłoszenia

Problemy można zgłaszać współpracownikom, przełożonym lub za pośrednictwem specjalnego systemu informowania o nieprawidłowościach „Speak Up“.

Speak Up to poufny, całodobowy telefoniczny i internetowy serwis zgłoszeniowy obsługiwany w imieniu Grupy NatWest przez zewnętrznego partnera. Zgłoszenia można również przesyłać bezpośrednio do zespołu Speak Up pocztą elektroniczną lub listownie. Można też

System Speak Up ma na celu zapewnienie bezpiecznego środowiska, w którym można swobodnie zabrać głos, umożliwiając zgłaszanie wszelkich obaw dotyczących niewłaściwego postępowania lub uchybień na wczesnym etapie i we właściwy sposób.

Wszystkie zgłoszenia za pośrednictwem Speak Up są traktowane jako poufne, co oznacza, że imię i nazwisko oraz dane kontaktowe zgłaszającego nie będą udostępniane poza procedurę dochodzeniową Speak Up, chyba że jest to konieczne z przyczyn prawnych. Istnieje jednak możliwość zachowania anonimowości, jeśli osoba zgłaszająca wolałaby nie udostępniać swojego nazwiska lub danych kontaktowych.

**Speak  
Up.**

Poufny system zgłaszania nieprawidłowości w banku

**Widziałeś  
coś?**



**Słyszałeś  
coś?**



**Powiedz  
coś?**



# Jak działamy

## Speak Up

### Poufny system zgłaszania nieprawidłowości w banku

#### Kontakt z nami

Odwiedź stronę intranetową Speak Up, aby uzyskać więcej informacji, zapoznać się z naszą polityką Speak Up i uzyskać dane kontaktowe do zgłaszania problemów za pośrednictwem Speak Up.

Grupa NatWest poważnie podchodzi do zgłaszania nieprawidłowości.

Rozpatrujemy każdą zgłoszoną sprawę.

W stosownych przypadkach przydzielimy niezależnego pracownika dochodzeniowego, który zbada zgłoszone problemy w celu ustalenia stanu faktycznego. W zależności od wyników dochodzenia zostaną podjęte odpowiednie i proporcjonalne działania w celu rozwiązania wszelkich stwierdzonych problemów.

Osoba zgłaszająca uzyska ochronę, jeżeli doświadczy jakiegokolwiek formy krzywdzącego traktowania – w tym prześladowania, wiktyimizacji lub dyskryminacji w wyniku zgłoszenia prawdziwych powodów do niepokoju. Złe traktowanie osoby zgłaszającej problem będzie traktowane jako kwestia dyscyplinarna.

W zależności od charakteru zgłoszonego problemu można też skorzystać z ochrony na mocy lokalnych przepisów. Przykładowo, w Wielkiej Brytanii pracownikom może przysługiwać dodatkowa ochrona wynikająca z przepisów prawa lokalnego.

Można również zgłosić swoje obawy bezpośrednio do brytyjskiego Urzędu Nadzoru Finansowego (Financial Conduct Authority - FCA) i Urzędu Regulacji Ostrożnościowej (Prudential Regulation Authority - PRA) lub do lokalnego krajowego organu regulacyjnego.

Zgłoszenie sprawy organowi regulacyjnemu nie jest uwarunkowane uprzednim zgłoszeniem swoich zastrzeżeń wewnętrznie. Nie ma wymogu, aby zgłaszać swoje zastrzeżenia wewnętrznie przed, w trakcie lub po skontaktowaniu się z organem regulacyjnym.

#### Więcej informacji:

[Intranet](#) > [Przydatne strony](#) > [Speak Up](#)  
([Intranet](#) > [Useful sites](#) > [Speak Up](#))

# Jak działamy



Zdrowie i dobrostan w miejscu pracy są równie ważne dla Banku, jak i dla poszczególnych osób.

Zdrowie i dobrostan w miejscu pracy są równie ważne dla Banku, jak i dla poszczególnych osób.

Zapewnianie współpracownikom wsparcia w zakresie dobrostanu psychicznego, fizycznego, społecznego i finansowego jest kluczem do osiągnięcia przez nas wszystkich naszego Celu. Centrum Dobrostanu (Wellbeing Hub) oferuje szeroki zakres wsparcia w ramach każdego z naszych filarów dobrostanu.

W ramach naszego Programu Pomocy Pracownikom można uzyskać porady, informacje, wsparcie i doradztwo, które są bezpłatne i poufne dla wszystkich pracowników. Jest to infolinia i/lub usługa online świadczona przez niezależną organizację specjalistyczną i dostępna 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu.

## Kontakt z nami

Aby uzyskać dane kontaktowe infolinii, kliknij zakładkę Zasoby ludzkie > Dobrostan (Human Resources > Wellbeing) i wybierz swój region.

To jest Nasz Kodeks



Zasada inkluzywności leży u podstaw wszystkiego, co robimy w Banku.

Zasada inkluzywności leży u podstaw wszystkiego, co robimy dla naszych współpracowników, klientów i społeczności, dla których świadczymy usługi.

Wplatając ją w nasze wartości organizacyjne i nakładając odpowiedzialność na naszych liderów poprzez proces wyznaczania celów i zadań, skupiamy się na nieustannym budowaniu zróżnicowanej i inkluzywnej organizacji, będącej odzwierciedleniem naszego społeczeństwa.

## Kontakt z nami

Aby dowiedzieć się więcej, należy odwiedzić stronę Zasoby ludzkie > Różnorodność, równość i integracja (Human Resources > Diversity, Equity and Inclusion), a w przypadku chęci przyłączenia się do jednej z naszych sieci kierowanych przez pracowników, należy wejść na stronę O Banku > To my > Sieci prowadzone przez pracowników (About the Bank > This is us > Employee Led Networks)

To jest

**Nasz Kodeks**

July 2023