

EL PODER
DE SER

CÓDIGO DE CONDUCTA DE NRG



CÓDIGO DE CONDUCTA DE **NRG**

ACTUAMOS CON UN PROPÓSITO DEFINIDO CUANDO NOS CONCENTRAMOS EN NUESTRO POR QUÉ

Llevamos el poder de la energía a las personas y las organizaciones. Ese es nuestro Por Qué, el propósito que nos da un sentido de urgencia y significado al trabajo que hacemos cada día. Es lo que nos permite enfocarnos en llevar tranquilidad y progreso a los hogares y negocios en todo Norteamérica. El Poder de Ser, el Código de Conducta de NRG, nos ayuda a lograr nuestro objetivo guiando nuestras decisiones y conductas a lo largo del camino.

SEGURIDAD Y BIENESTAR | ENFOQUE EN EL CLIENTE | COLABORACIÓN
RESPONSABILIDAD | DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Nos destacamos cuando lideramos con nuestros Valores Centrados en el Poder.

Nuestros valores nos definen como compañía. Son la base de nuestras convicciones, lo que representamos y cómo nos presentamos. Nuestros valores personifican la estrategia de NRG a la hora de operar nuestro negocio y edificar comunidades. Si nuestro objetivo es el Por Qué, nuestros Valores Centrados en el Poder son el Cómo. Hay que reconocer que la manera en que procedemos es igual de importante que lo que hacemos, marca la diferencia en la mente de nuestros clientes y comunidades.

Nuestro Código refleja y refuerza los valores de NRG, y nos demuestra cómo los podemos poner en práctica y liderar con el ejemplo.

Somos lo mejor que podemos ser en una cultura donde nos importan los demás.

Podemos lograr mucho más cuando actuamos unidos que cuando actuamos solos. Trabajar en conjunto en NRG quiere decir:

- Mostrar que nos interesamos por nuestros colegas y los respetamos
- Ser inclusivo y mostrar curiosidad por los puntos de vista de los demás
- Aceptar que lo que nos hace diferentes enriquece nuestra perspectiva y profundiza nuestros puntos de vida
- Esforzarnos al máximo y apoyar a otras personas para que puedan hacer lo mismo

Además de enfatizar los posibles riesgos a los que debemos estar atentos, nuestro Código también nos ayuda a mantener una cultura en la que nos importan los demás y donde todos podemos crecer. De esa manera, convertimos un elemento de posibilidad en efectos positivos, a medida que impulsamos carreras profesionales, clientes y comunidades.

ÍNDICE

NOTAS DE NUESTROS LÍDERES

Larry Coben, Presidente Interino y Director Ejecutivo 04

Michael Bramnick, Vicepresidente Sénior y Director de Cumplimiento 05

SOBRE NUESTRO CÓDIGO 06

NUESTRAS RESPONSABILIDADES

Responsabilidades de los líderes y supervisores 07

Tomar buenas decisiones 08

Expresar sus preocupaciones 09

EL PODER DE MEJORAR APRENDIENDO Y CRECIENDO

Nos sentimos más energizados cuando nos sentimos incluidos, valorados y seguros. Promover una cultura de interés por los demás en NRG libera nuestro potencial y nos permite crecer. Esto quiere decir que mostramos lo mejor de nosotros mismos ante nuestros clientes y comunidades.

Bienestar en el trabajo 11

Respeto mutuo 13

Nuestra cultura de crecimiento e inclusividad 14

Defensores del talento 15

EL PODER DE SER INDISPENSABLES PARA NUESTOS CLIENTES

Nuestros clientes esperan y merecen que actuemos cumpliendo las normas de ética más altas en nuestro esfuerzo por superar las expectativas. Ellos son el corazón de nuestro negocio, y ahí está nuestro potencial.

Protectores de la información del cliente 16

Honestidad y transparencia al ganar negocios 18

Competencia justa 19

Socio comercial responsable 20

Imparcial en nuestras relaciones 21

Actuación justa, honesta y responsable con los clientes 22

Diligencia en las compras 23

Participación en nuestras actividades comerciales 24

Diligencia con nuestros clientes gubernamentales 26

EL PODER DE SER CREADORES DE VALOR EXCEPCIONAL

Nuestros inversionistas confían que crearemos y entregaremos valor a largo plazo. Nos comprometemos a tomar decisiones sabias y éticas que benefician a nuestro negocio y asumimos la responsabilidad de lo que hacemos y lo que decimos.

Precisión en nuestro control de registros 27

Uso cuidadoso de información privilegiada 28

Uniformidad con las prácticas de retención de registro 29

Buena administración de nuestros activos de información 30

Vigilancia para la prevención de ataques cibernéticos 31

Juicios fundamentados en principios al tomar decisiones 32

Prudencia con nuestros recursos 33

Comunicaciones públicas bien pensadas 34

EL PODER DE SER UNA FUERZA POSITIVA EN NUESTRAS COMUNIDADES

Nuestro compromiso es tener un impacto positivo en el mundo por medio de operaciones comerciales ecológicamente responsables, participación cívica e inversión en la comunidad.

Civismo activo 35

Interacciones conscientes con funcionarios públicos 37

Mejoramiento proactivo de nuestro mundo 38

Protectores de los derechos humanos 39

Embajadores de nuestra marca 40

GLOSARIO 41

Todas las políticas en este documento se pueden encontrar en el Insider navegando a los enlaces Easy Access Links (Enlaces de acceso rápido) y haciendo clic en Policies & Procedures (Políticas y Procedimientos) o bajo la sección Governance (Gobernanza) en investors.nrg.com

Si necesita ayuda o tiene preguntas relacionadas con algún tema en este documento, contacte a ethics@nrg.com.

Obtenga ayuda inmediata:

Buzón de ética: ethics@nrg.com **Alertline:** nrg.alertline.com
Línea directa de ayuda para ética: 888-263-0463

LARRY COBEN
PRESIDENTE INTERINO
Y DIRECTOR EJECUTIVO



Nuestra identidad como NRG

- Nuestro equipo está unido por un propósito compartido y nuestros Valores Centrados en el Poder y nuestra visión nos inspiran a hacer nuestro máximo esfuerzo por el beneficio de nuestros clientes, accionistas, comunidades y cada uno de nosotros.
- Ponemos en práctica nuestro valor de **Enfoque en el Cliente** demostrando integridad al crear productos y servicios innovadores para los clientes.
- Nuestro valor de **Diversidad, Equidad e Inclusión** sigue dándole forma a nuestra cultura e informa nuestra toma de decisiones, a la vez que nos esforzamos por entendernos mejor a nosotros mismos, a nuestros clientes y las comunidades que servimos. Reconocemos y celebramos nuestras diferencias y afirmamos que esas diferencias nos fortalecen.

Nuestro quehacer

- Nuestro enfoque diario es hacer que los negocios sean más valiosos, más resistentes y mejor preparados para el futuro.
- Nuestros valores centrales de **Seguridad y Bienestar** promueven un entorno positivo y saludable.
- Nuestro valor central de **Responsabilidad** dirige nuestro compromiso con la integridad y honestidad y requiere que tomemos decisiones éticas cada día.
- Este es un momento emocionante para ser parte de la familia de NRG; estamos creciendo y agregando nuevos clientes cada día.

Nuestro futuro es brillante

- Nuestro valor de **Colaboración** nos impulsa hacia adelante; la mayor oportunidad para nuestros clientes y nosotros aún está por venir.
- El crecimiento de la compañía está ocurriendo a medida que expandimos nuestras relaciones con clientes residenciales y comerciales, profundizando aún más en los hogares y negocios.
- Lideramos el camino para que nuestros clientes participen en la transición a energía sostenible ofreciéndoles electricidad y productos relacionados con energía junto con la tranquilidad que viene de tener servicios útiles para el hogar.

Estamos comprometidos con una conducta ética

- Como parte de nuestro arraigado compromiso con proporcionar experiencias excepcionales a los clientes, es importante que nos recordemos periódicamente el Código de Conducta de NRG, el cual nos responsabiliza a todos a cumplir con las normas de ética más elevadas.

MICHAEL BRAMNICK

VICEPRESIDENTE SÉNIOR
Y DIRECTOR DE CUMPLIMIENTO



Nuestra cultura de interés por los demás

- Lo que decimos, cómo nos tratamos mutuamente y cómo trabajamos colectivamente determina nuestra cultura. Al apoyarnos mutuamente, y demostrarnos respeto y aceptación, fomentamos una cultura de interés por los demás.
- Una cultura de interés por los demás va más allá de hacer lo mínimo cuando interactuamos en el lugar de trabajo. Promueve alianzas, apoyo y estímulo activos y el desarrollo de relaciones valiosas durante nuestra trayectoria como empleados.

Nuestro Código apoya una cultura en la que todos crecemos y nos esmeramos por lograr el propósito de NRG juntos

- Para lograr una cultura de interés por los demás y alcanzar los resultados que queremos, debemos reforzar nuestro compromiso con nuestros Valores Centrados en el Poder. Estos nos recuerdan que cómo hacemos las cosas es tan importante como lo que hacemos.
- Ya sabemos que cuando vivimos nuestros valores, logramos constantemente un mejor rendimiento que el de nuestros pares cuando tenemos que tomar la decisión adecuada. Nos corresponde a nosotros mantener nuestra cultura y seguir tratando de mejorarnos.

Todos debemos poner de nuestra parte

- Nuestro Código de Conducta refleja lo que es importante para nosotros. Es algo que se aplica a todos nosotros: a mí, a los miembros de nuestra Junta, a los funcionarios y a cada empleado.
- Todos enfrentaremos situaciones inciertas y desafiantes que pueden ser preocupantes. Es vital que expongamos nuestras preguntas y preocupaciones a aquellos que pueden contribuir a resolverlas, como se identifican en el Código.
- Al cumplir con este Código, estaremos viviendo nuestros valores y asegurándonos de que NRG siga siendo reconocida por ser un modelo de integridad y conducta de ética en todo lo que hacemos.

POR QUÉ ES IMPORTANTE

En NRG queremos hacer lo correcto; todo el tiempo y no solo cuando nos resulte práctico. Queremos que se nos conozca por esto al igual que por nuestra atención al cliente y el valor para los inversionistas. Cuando demostramos un compromiso dirigido a actuar con ética, ganamos y preservamos confianza y contribuimos a garantizar que cumplamos con nuestras obligaciones legales como compañía. Nuestro Código nos ayuda a mantenernos centrados en mejorar la reputación de NRG por medio de nuestras decisiones y acciones.

POR QUÉ SE LE LLAMA "EL PODER DE CONVERTIRSE"

El Código es más que un recurso para manejar asuntos de ética y cumplimiento. Lo llamamos "El poder de ser" porque tiene el objeto de ayudarnos a alcanzar nuestro potencial como miembros individuales de un equipo y como una compañía. Si bien el Código no puede cubrir todas las situaciones que podríamos enfrentar en el trabajo, puede ayudarnos a ser más vigilantes y considerados. Nos da los conocimientos además para exponer ideas, preguntas y preocupaciones, y esto nos permiten ser más inteligentes y estar mejor preparados para abordar nuestros desafíos y oportunidades.

CÓMO ESTÁ ORGANIZADO

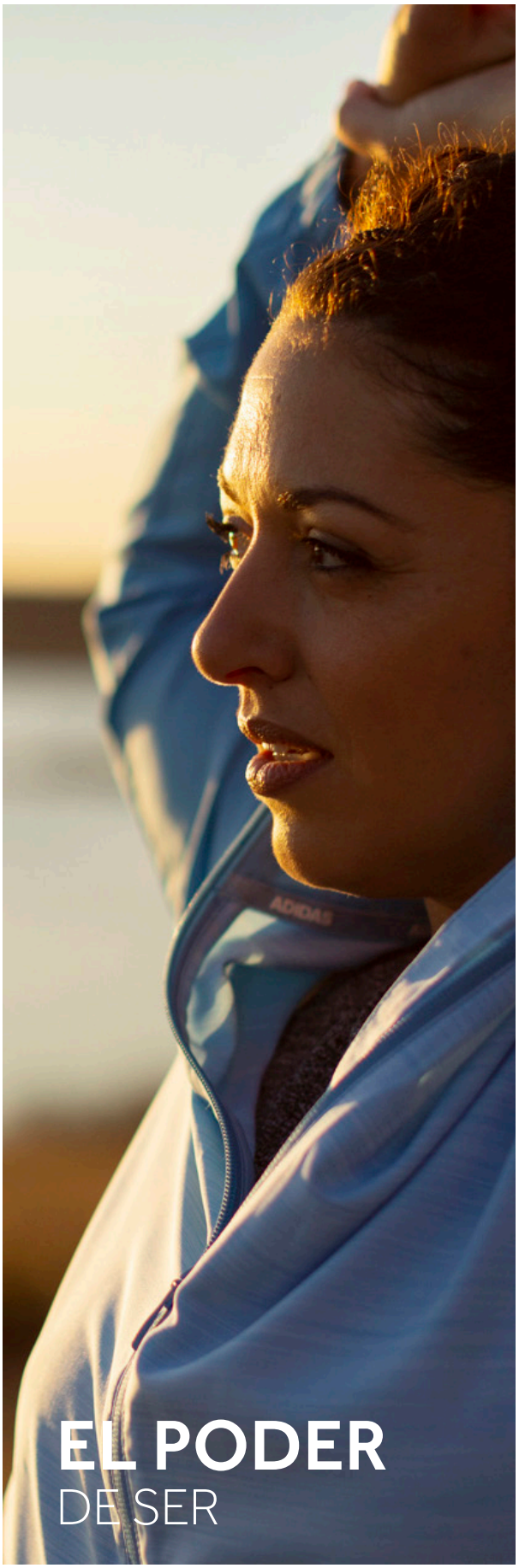
El Código agrupa temas en capítulos basado en la importancia para nuestra cultura y nuestros clientes, inversionistas y comunidades. Cada tema comienza con un principio que nos comprometemos a seguir en un contexto relevante. A esto le sigue una breve explicación de la importancia del tema además de orientarnos sobre cómo ponemos en práctica nuestros valores. La mayoría de las secciones también contienen escenarios que enfatizan asuntos que requieren atención y ofrecen una guía sobre cómo podemos abordarlos o pedir ayuda.

¿A QUIÉN SE APLICA EL CÓDIGO?

El Código se aplica a todos los empleados, funcionarios y directores de NRG. También se aplica a los socios comerciales, como proveedores, consultores, representantes, contratistas y agentes. Se espera que todos nos familiaricemos y sigamos el Código. Toda violación al Código es una infracción grave que puede dar lugar a medidas disciplinarias.

EXENCIONES O ENMIENDAS

En raras ocasiones, podríamos ofrecer una exención a este Código. El Director General de Cumplimiento de NRG podría otorgar exoneraciones al personal de NRG que no sean funcionarios ejecutivos y miembros de la Junta de Directores. Toda exención o modificación de este Código para un funcionario ejecutivo o director debe ser aprobada por la Junta de NRG y divulgada con prontitud, como lo podrían exigir las leyes y regulaciones, incluidas las reglas de la NYSE. Toda enmienda importante a cualquier cláusula de este Código deberá ser aprobada por la Junta de Directores de NRG.



En NRG, todos asumimos la responsabilidad de hacer lo correcto y ayudar a que otros hagan lo mismo. En nuestro trabajo diario esto quiere decir:

- Poner en práctica nuestros valores y usarlos para orientar nuestras decisiones y acciones
- Familiarizarnos con las políticas y las reglas de la compañía que se apliquen a nuestros trabajos
- Priorizar nuestro propio bienestar a la vez que nos interesamos por el bienestar de nuestros colegas
- Hacer preguntas cuando no estamos seguros de cuál es la mejor manera de proceder y exponer nuestras preocupaciones, especialmente cuando se relacionan con asuntos cubiertos por el Código
- Cooperar cuando se nos pida apoyar una investigación de la compañía

RESPONSABILIDADES DE LOS LÍDERES Y SUPERVISORES

Cuando dirijamos o supervisemos a otras personas, tenemos responsabilidades adicionales relacionadas con asuntos cubiertos en el Código. Esperamos que todos los gerentes de personal contribuyan a nuestra cultura de interés por los demás:

- Liderando con el ejemplo y reconociendo cómo nuestras conductas y decisiones influyen en otras personas
- Ayudando a los miembros del equipo a entender sus obligaciones conforme a nuestro Código
- Promoviendo un entorno positivo de trabajo, donde todos se sientan libres de hacer lo correcto mientras vigilan por el bienestar emocional y físico del equipo
- Motivando a los miembros del equipo a exponer sus ideas, preguntas o preocupaciones y luego respondiendo a todas ellas pronta y respetuosamente, remitiéndolas a un superior siempre que sea necesario
- Apoyando las iniciativas de ética y cumplimiento, así como la capacitación de los empleados, como requisitos esenciales del negocio



TOMAR BUENAS DECISIONES

Crear la compañía que queremos ser va mucho más allá de poner en práctica estrategias, planes comerciales y procesos adecuados. Ante todo, se trata de la gente. Es cómo podemos tener el mayor impacto con nuestros talentos combinados y cómo podemos darles a nuestros clientes el mejor servicio y la mejor experiencia.

Las decisiones que tomamos cada día, individualmente y en equipo, pueden aumentar o disminuir el efecto positivo que tenemos a través de nuestro trabajo. Las mejores decisiones siempre están guiadas por nuestros valores y se basan en lo siguiente:

- Una comprensión plena de los hechos
- Tener consciencia de quién se verá afectado por nuestra decisión y cómo se afectará
- Un entendimiento de nuestras obligaciones legales y éticas
- Consultar con aquellos con conocimiento especializado y experiencia que pueden ayudarnos

Siempre hay ayuda disponible. Como primer paso, puede ser útil considerar las siguientes preguntas:

QUÉ
ESTÁ OCURRIENDO:

- Daño físico
- Mala conducta
- Transacción inadecuada
- Riesgo de pérdida o daño

QUÉ
ESTÁ EN JUEGO:

- Ley o regulación
- Política de la compañía
- Compromiso con otras personas

QUIÉN
PUEDE VERSE AFECTADO:

- Colegas
- Clientes
- Inversionistas
- Reguladores
- Comunidad

QUIÉN
PUEDE AYUDAR:

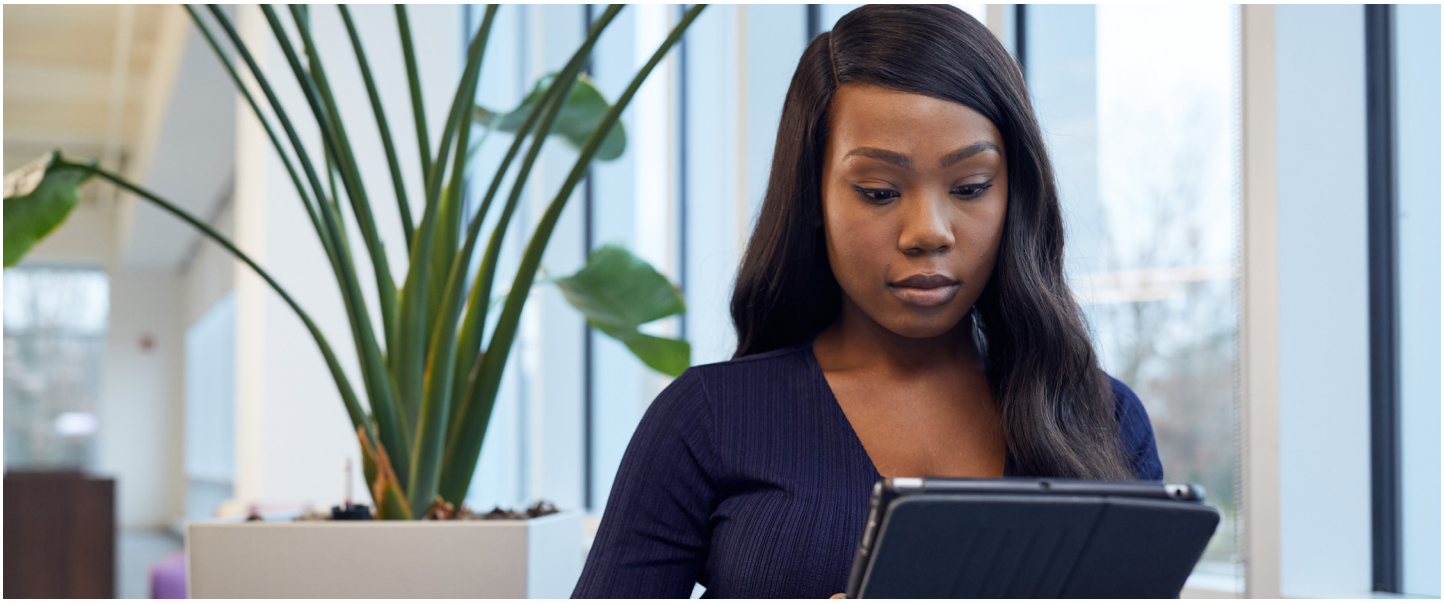
- Supervisor
- Depto. de Cumplimiento
- Depto. Legal
- Depto. de Talento

CÓMO
PUEDEN GUIARNOS NUESTROS VALORES:

- Ética
- Obligación e interés por los demás
- Conciencia

CÓMO
TENER EL MAYOR IMPACTO:

- Confianza y relaciones
- Servicio a los demás
- Marca y reputación



Pedir consejos y apoyo es siempre una opción. Nadie tiene que llevar la carga por su cuenta. Si enfrentamos una situación o decisión desafiante, podemos utilizar los recursos que se describen en la siguiente sección.

EXPRESE SUS PREOCUPACIONES

Es buena idea seguir nuestros instintos. De esta manera fortalecemos a NRG y nos protegemos mutuamente cuando exponemos preocupaciones sobre la integridad. Si algo no parece bien, debemos comentarlo. No tenemos que saber con certeza que algo es una violación para expresar una preocupación. Nuestro equipo lidiará con el asunto y se asegurará de que se aborde de la manera correcta.

Tenemos muchas maneras para hacer preguntas y plantear preocupaciones. Hable con quien se sienta más cómodo:

- Su gerente o el gerente de su gerente
- Depto. de Talento
- Depto. Legal
- Depto. de Cumplimiento Corporativo
- La línea directa de ayuda gratuita para asuntos de ética al 1.888.263.0463
- Alertline
- Email para asuntos de ética: ethics@nrg.com

Por favor utilice estos recursos. Al exponer nuestras preguntas y preocupaciones podemos abordar el asunto rápidamente y evitar posibles problemas. Si prefiere permanecer anónimo, use la línea directa de ayuda o Alertline. Ambas están disponibles las 24/7 y son administradas por un tercero independiente, el cual documentará la información que usted proporcione y se la facilitará a las personas pertinentes. No se conservará ni almacenará información identificadora, por lo que su información de contacto es completamente anónima.

Prohibición absoluta contra represalias

En NRG, tenemos una política que prohíbe terminantemente los actos de represalias. Toda persona que plantee una pregunta o preocupación de buena fe sobre una posible violación al Código o alguna ley o regulación estará protegida contra represalias. Actuar de buena fe no quiere decir que usted tiene que estar en lo correcto; simplemente debe tener una convicción honesta de que pudo haber ocurrido una violación.

Se prohíben todas las formas de represalias. Esto incluye amenazas, intimidación, reasignación, reducción de horas, descenso de categoría, despido o cualquier otra consecuencia negativa dirigida contra un empleado que plantee un posible asunto de ética o cumplimiento. Reporte inmediatamente preocupaciones referentes a represalias al Depto. de Talento o a través de la línea directa de ayuda o de Alertline. Toda persona que tome alguna represalia podría estar sujeta a medidas disciplinarias que incluyen la terminación del contrato de empleo, e incluye a los funcionarios de la compañía.



¿Qué sucede si usted o un compañero de trabajo expresa una preocupación?

No importa cómo exponga una pregunta o preocupación, la tomaremos en serio. Las preocupaciones las investiga un equipo capacitado y objetivo. La confidencialidad es importante para nosotros; compartimos información proporcionada solamente con aquellos que tienen que conocerla para poder abordar adecuadamente el asunto. Si es apropiado, tomaremos medidas correctivas. Cuando eso sucede, nos ponemos en contacto con la persona que planteó su preocupación para informarle, sin dar detalles, de que el asunto se ha abordado.

Todos debemos cooperar plenamente con cualquier investigación de ética o cumplimiento. Sea honesto y brinde todos los detalles posibles.





Nos sentimos más energizados cuando nos sentimos incluidos, valorados y seguros. Promover una cultura de interés por los demás en NRG libera nuestro potencial y nos permite crecer. Esto quiere decir que mostramos lo mejor de nosotros mismos ante nuestros clientes y comunidades.

BIENESTAR EN EL TRABAJO

Priorizamos el bienestar físico, emocional y financiero de todos.

Por qué es importante

No pongamos en peligro nuestro bienestar. Cuidarnos a nosotros mismos y cuidar de los demás nos permite alcanzar nuestro mayor potencial y servir mejor a nuestros clientes y comunidades.

Cómo actuamos

Promovemos nuestro bienestar:

- Colaborando con Seguridad para entender tareas, trabajos y responsabilidades específicas referentes a la seguridad y reportando inmediatamente accidentes, condiciones inseguras, cuasi accidentes o preocupaciones de seguridad al Depto. de Seguridad, Integridad o a un supervisor
- Cuidándonos mutuamente ofreciendo apoyo emocional, escuchando activamente a nuestros colegas y pidiendo ayuda cuando la necesitemos
- Siendo lo mejor que podemos ser en el trabajo, sin la influencia de drogas prohibidas ni alcohol
- Permitiendo que nuestros colegas cometan errores y se manifiesten sin temor a estar expuestos a consecuencias negativas
- Aprovechando los recursos de educación financiera proporcionados por NRG

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Trabajo como representante de atención al cliente en el centro de llamadas para clientes. He notado que Chloë, quien se sienta cerca de mí, parece estar nerviosa en las reuniones, rara vez participa en conversaciones o no hace contacto visual conmigo ni con nadie en el equipo. Parece que algo no está bien. ¿Cómo puedo ayudar?

R: Gracias por observar que su compañera de trabajo podría necesitar ayuda. Ofrezca escuchar las preocupaciones que Chloë pueda tener y comente los recursos que ofrece NRG, como servicios de orientación personal a través del Programa de Asistencia para Empleados. Toda persona que vea a un compañero de trabajo tiene dificultades debe hablar con su gerente o el Depto. de Talento. El estrés emocional puede afectar todos los aspectos de nuestra vida, incluso nuestro trabajo. En algunas circunstancias, puede causar ansiedad, depresión y otros problemas de salud.

P: Trabajo en una planta eléctrica y vi a un miembro del equipo golpearse accidentalmente uno de los dedos con una llave de tuerca grande. Sé que el equipo siempre revisa la información sobre seguridad previa a las tareas y antes de comenzar a trabajar. Hoy, sin embargo, estábamos distraídos con una emergencia médica en otra parte de la planta y no lo hicimos. Mi colega tiene una lesión menor, pero se niega a reportar el accidente. Me preocupa que, al reportarlo, podríamos meternos en problemas como equipo por no seguir el protocolo de seguridad. ¿Tengo el deber de reportar el accidente?

R: Sí, usted debe reportar el accidente. Todos deben poner de su parte para crear un entorno donde nos sentimos cómodos comunicando cualquier situación sobre nosotros mismos y nuestros compañeros de trabajo. Es una manera de aprender y crecer. Reportar situaciones inseguras nos ayuda a abordar omisiones en las políticas y los procedimientos. Eso también puede prevenir que vuelva a ocurrir un accidente similar. Recuerde que debemos vigilar por el bienestar de todos.



Recursos adicionales

- Política sobre Reglas Importantes de Seguridad
- Manual Corporativo sobre Seguridad
- Política de Compromiso contra el Acoso en el Trabajo
- Política Contra el Uso de Drogas y Alcohol en el Trabajo
- Política de Prevención de Violencia en el Trabajo
- Sección sobre el Respeto Mutuo

CONÉCTESE CON NRG

Si usted o un colega enfrenta desafíos emocionales o de salud mental, tenga en cuenta los siguientes recursos de ayuda:

- **Primeros Auxilios de Salud Mental (Mental Health First Aiders)**
- Acceda al **Employee Assistance Program** (EAP) gratuito por medio del Centro de Servicios de Beneficios al número 1.844.467.4236

RESPETO MUTUO

Todos nos merecemos respeto, dignidad y un trato justo.

Por qué es importante

Las mejores ideas provienen de diferentes perspectivas, compartidas en un entorno de mutuo respeto. Eso no quiere decir que no podemos estar en desacuerdo; podemos hacerlo y lo haremos, pero de manera que podamos apreciarnos mutuamente. Queremos que todos se sientan cómodos y seguros mientras trabajan. En NRG, no hay lugar para actos de acoso, violencia ni amenazas de violencia.

Cómo actuamos

Nos respetamos mutuamente:

- Reconociendo el valor de cada persona
- Creando un entorno que motiva un nivel elevado de participación con nuestro equipo y los clientes y conversando con honestidad, pero siempre conscientes de cómo nuestras palabras y acciones pueden hacer sentir a otras personas
- Prohibiendo todo tipo de hostigamiento, acoso, intimidación o cualquier otro tipo de conducta abusiva
- Escuchando activamente las preocupaciones y sugerencias de otros, manteniéndonos receptivos a diferentes puntos de vista y abordando desacuerdos respetuosamente
- Reportando todas las preocupaciones al Depto. de Talento, Cumplimiento Corporativo o a través de la línea directa de ayuda ética al número 1.888.263.0463 o Alertline

Recursos adicionales

- Política de Compromiso contra el Acoso en el Trabajo
- Política de Prevención de Violencia en el Trabajo
- Sección de Bienestar en el Trabajo

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Soy un miembro de un equipo que incluye a varios miembros que "hablan mucho". En las reuniones del equipo, estas personas monopolizan la conversación y no se percatan de que hay otras personas que pueden hacer aportaciones positivas a la conversación. Anne, una compañera de trabajo reservada, comparte sus ideas cuando conversamos durante el almuerzo, pero se siente cohibida a la hora de manifestar sus opiniones durante las reuniones del equipo. ¿Qué puedo hacer para que Anne se sienta apreciada y respetada?

R: Todos queremos que se nos escuche. Es parte de cómo crecemos en el trabajo y las contribuciones de todos son lo que hace que nuestra compañía sea tan buena. En NRG, esperamos que nuestros gerentes valoren las opiniones de todos. Hable con su gerente sobre cómo estas reuniones se llevan a cabo y exponga sus preocupaciones sobre el hecho de que no estamos escuchando los puntos de vista de todas las personas. Pida a su gerente algunas sugerencias para estimular la participación de todos los miembros del equipo.

P: Durante la reunión con un cliente, mi compañero de trabajo hizo una broma impropia. Tanto mi cliente como los otros colegas se ofendieron. ¿Cuál es la mejor manera de lidiar con esta situación?

R: Las bromas impropias, aunque no se digan con la intención de ofender, pueden ser ofensivas e irrespetuosas. Si se siente cómodo, pídale a su compañero que deje de hacer bromas impropias. Si no se siente cómodo hablando de su preocupación directamente con su colega, hágalo con un miembro de la gerencia o del Depto. de Talento, o llame a la línea directa de ayuda de ética.

Discúlpese con el cliente y explique que el comportamiento no representa los valores de NRG. Nunca tema hacer lo correcto.

CONÉCTESE CON NRG

- Cuando un empleado plantea una pregunta o preocupación acerca de alguna conducta en el trabajo, nuestros líderes y supervisores entran rápidamente en acción
- Los líderes deben siempre tener la libertad de hablar sobre la situación con un superior cuando sea necesario para lograr resolver asuntos complejos o particularmente desafiantes
- En momentos de desacuerdo, escuche activamente para enterarse de la perspectiva de otras personas; esa es una de las maneras en que puede respetar a su colega

NUESTRA CULTURA DE CRECIMIENTO E INCLUSIVIDAD

Crecemos cuando existe un conjunto variado de talentos y perspectivas, que fomentan un espíritu compartido de justicia, curiosidad y pertenencia.

Por qué es importante

Resolver los problemas más desafiantes requiere una perspectiva amplia y profunda que proviene de un lugar de trabajo tan diverso como nuestros clientes. Somos lo mejor que podemos ser cuando todos nos sentimos incluidos y apreciados por nuestras contribuciones, independientemente de nuestros antecedentes, identidad o punto de vista. Esto crea una compañía más sólida y unida además de que eleva el servicio y las soluciones que llevamos a nuestros clientes.

Cómo actuamos

Fomentamos un espíritu compartido:

- Siendo aliados deliberados de nuestros colegas
- Acogiendo la diversidad para entender mejor a nuestros clientes, socios comerciales y comunidades, y fortaleciendo nuestros equipos a través de la contratación y promoción de empleados
- Promoviendo activamente opiniones y criterios alternativos, motivando a otros que digan lo que piensan mientras los escuchamos activamente, para que podamos beneficiarnos mutuamente de las ideas y talentos de los demás
- Estando conscientes de nuestra propia parcialidad inconsciente y cómo puede obstaculizar nuestra capacidad para ser más inclusivos y colaboradores, y comprometiéndonos con promover la equidad y justicia racial durante nuestro trabajo
- No permaneciendo en silencio cuando somos testigos de alguna injusticia social contra otros empleados, clientes y miembros de nuestra comunidad

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Soy de una ciudad predominantemente católica. Durante mi niñez, nunca conocí a nadie que practicara una religión diferente a la mía. Mi compañera de trabajo, Ana, es musulmana practicante. Cuando hablamos sobre los fines de semana, Ana siempre menciona sus actividades religiosas. Quisiera entablar mejores conversaciones con Ana ya que creo que mejorarían la moral del equipo. ¿Es adecuado hacer preguntas sobre esas actividades?

R: Hacemos preguntas para aprender y crecer. Aquí, esas preguntas están dirigidas a aceptar la diversidad y promover la inclusión. Recuerde hacer preguntas respetuosamente, escuchar activamente para entender las creencias y tradiciones de su compañera de trabajo y estar preparado para responder a preguntas que le puedan hacer. No imponga sus propias perspectivas, y pida opiniones y manténgase receptivo a ellas sobre cómo usted puede ser un aliado en el trabajo.

Recursos adicionales

- Página sobre Diversidad, Equidad e Inclusión en nrg.com
- Mensaje del CEO: cómo abordar injusticias raciales
- Compromiso de Acción de Nuestro Director Ejecutivo
- Grupo Women in Power



CONÉCTESE CON NRG

Hay varios grupos , conocidos como Business Resource Groups (BRG) en los que los empleados pueden participar y beneficiarse. Puede obtener más información sobre nuestros BRG vigentes y cómo participar en ellos,

DEFENSORES DEL TALENTO

Nos comprometemos a proporcionar las mismas oportunidades de aprendizaje y crecimiento a todos, basadas en méritos y destrezas cuantificables.

Por qué es importante

Valoramos el talento. Lo fomentamos y ayudamos a que nuestra gente aprenda y crezca para que pueda servir mejor a nuestros clientes y se sienta realizada en sus carreras profesionales. Nos concentramos en las destrezas y experiencia que necesitamos para hacer el trabajo. No toleramos el perjuicio ni la parcialidad en las decisiones de empleo.

Cómo actuamos

- Tomamos decisiones de empleo independientemente de las características protegidas por la ley
- Reclutamos talento y basamos las decisiones relacionadas con los empleados en las calificaciones, las destrezas y los méritos
- Apoyamos adaptaciones razonables para nuestros compañeros de trabajo y posibles candidatos con discapacidades o con ciertos requisitos religiosos
- Creamos un entorno de trabajo en el que todos podamos ser genuinos
- Expresamos preocupaciones sobre discriminación, intimidación o acoso al Depto. de Talento o de Cumplimiento Corporativo

Recursos adicionales

- Política de Compromiso con Oportunidades Equitativas de Empleo
- Página sobre Diversidad, Equidad e Inclusión en nrg.com
- Sección de Nuestra Cultura de Crecimiento e Inclusividad

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Soy amiga de Yuki, una analista de contabilidad que tiene dificultades auditivas y trabaja remotamente. Yuki les pidió a sus colegas que aumentaran la brillantez en sus cámaras de conferencias por video para ayudarla a leer mejor los labios durante las reuniones del equipo. ¿Es posible adoptar esa solicitud?

R: Sí. La gerencia puede también comunicar normas actualizadas para las reuniones del equipo al grupo entero, junto con recomendaciones sobre cómo mejorar la visibilidad. Apoyamos adaptaciones razonables para ayudar y habilitar a nuestros empleados actuales y futuros con sus dificultades o discapacidades.

P: Me acabo de enterar de que fui seleccionado para una prueba aleatoria de detección de drogas. No creo que ocurriera de forma aleatoria. Creo que me seleccionaron porque soy veterano. Esto es discriminatorio y deseo hablar con alguien sobre esta práctica injusta. ¿A quién debo pedirle una explicación?

R: Debe hablar con su gerente o con su Socio Comercial de Talento. Se enterará de que la política y el proceso se administra a todos los empleados por igual en NRG, independientemente de su condición de veterano o de cualquier otra clase protegida. No es discriminación cuando una política se aplica a todos los empleados y se administra equitativa y justamente.



CONÉCTESE CON NRG

- Asegúrese de contar con un grupo diverso de candidatos cuando tome decisiones sobre la contratación y promoción de empleados o el diseño de la organización
- Comprométase a tomar la capacitación necesaria para hacer nuestros trabajos, y a que los empleados completen la capacitación asignada
- Promueva el desarrollo profesional en todas sus formas, para que todos podamos destacarnos y crecer

Nuestros clientes esperan y merecen que actuemos cumpliendo las normas de ética más altas en nuestro esfuerzo por superar sus expectativas. Ellos son el corazón de nuestro negocio, y ahí está nuestro potencial.



PROTECTORES DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE

No divulgamos la información personal de nuestros clientes a nadie sin una necesidad legítima y el derecho legal para recibirla.

Por qué es importante

Debemos obtener, guardar, usar y compartir la información personal de nuestros clientes para operar nuestro negocio y proporcionar un servicio al cliente excelente. Es importante que hagamos todo lo posible por mantener segura esta información y alejada de aquellos que podrían usarla indebidamente. Nos protegemos a nosotros mismos y la reputación de NRG cuando mantenemos medidas apropiadas de protección de los datos.

Cómo actuamos

Protegemos la información personal de nuestros clientes:

- Reconociendo cuando tenemos información personal de los clientes y asegurándonos de que esté correcta
- Cumpliendo con nuestras políticas y procedimientos y con todas las leyes aplicables de privacidad de la información personal y de datos
- Recopilando y usando datos personales solamente cuando sea necesario y con objetivos legítimos comerciales
- Compartiendo información personal con aquellos que tienen el derecho legal a recibirla y restringiendo el acceso a aquellos que no lo tengan
- Destruyendo la información personal de nuestros clientes cuando ya no sea preciso tenerla o borrando los detalles de identificación

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Trabajo en el departamento de atención al cliente y tengo acceso a datos de clientes que los identifican individualmente. Un colega que trabaja en ventas me preguntó si podíamos compartir datos de los clientes para ofrecer a los clientes actuales productos y servicios adicionales. No creo que esto sea un problema ya que el objetivo es aumentar las ventas de NRG. ¿Puedo compartir esta información de los clientes con mi colega?

R: ¡Definitivamente no! Si usted fuera el cliente, ¿desearía que se compartiera su información? Los clientes tienen el derecho a entender y controlar cómo usamos los datos que recopilamos de ellos y sobre ellos. A menos que los clientes acepten el uso de sus datos para un fin específico, no podemos compartirlos ya que viola las leyes y nuestro Código.

P: Quiero usar una plataforma de almacenamiento para guardar información sobre clientes para un proyecto. NRG no usa actualmente la plataforma, pero creo que el uso de la plataforma puede beneficiar al cliente. ¿Debo hablar con alguien sobre descargar la plataforma?

R: Sí. Debe consultar con los departamentos de Seguridad de la Tecnología de Informática (IT) y Legal antes de descargar una nueva aplicación para guardar datos personales de los clientes. Actuar sin la debida aprobación viola nuestra Política de IT y arriesga la seguridad de nuestros clientes.

Recursos adicionales

- Protección de Información Confidencial y Procedimientos en caso de Incumplimientos
- Información Confidencial de los Clientes de Servicios Públicos - NRG Retail New York
- Política de Tecnología de Informática (IT)
- Política de Administración de Registros
- Política de Privacidad



CONÉCTESE CON NRG

Enfatice la importancia vital de identificar intentos de fraude electrónico (*phishing*) y la instalación de programas malignos (*malware*), y reporte emails y textos sospechosos.

HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA AL GANAR NEGOCIOS

No ofrecemos ni recibimos sobornos ni pagos indebidos en ninguna circunstancia.

Por qué es importante

La corrupción es perjudicial para nuestro negocio, nuestras comunidades y el mercado. Fortalecemos nuestra reputación cuando actuamos con integridad y resistimos toda forma de corrupción. Ponemos en práctica la transparencia en nuestros registros comerciales para preservar la integridad de nuestra compañía. Nuestros clientes confían en que haremos negocios correctamente cada día.

Cómo actuamos

Somos honestos y transparentes:

- No ofreciendo, prometer o dar nunca nada de valor a un funcionario del gobierno ni a su familia, ni a nadie para que influya sobre una acción oficial o decisión comercial
- No usando nunca a un tercero para que haga algo indebido en nuestro nombre
- Realizando las diligencias debidas con respecto a nuestros proveedores terceros internacionales y organizaciones sin fines de lucro para garantizar que cumplan con nuestras normas elevadas de ética
- Manteniendo nuestros libros y registros contables con suficiente detalle para que la descripción de todo lo que se entregue y reciba sea clara y correcta
- Reportando cualquier preocupación relacionada con sobornos o corrupción inmediatamente al Depto. de Cumplimiento Corporativo o Legal



NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Trabajo en Asuntos Gubernamentales y dependo de un cabildero para que ayude a persuadir a los legisladores y se apruebe un proyecto de ley que beneficiaría a NRG. El cabildero pidió un pago por debajo de la mesa que supuestamente garantizaba la aprobación del proyecto de ley. ¿Qué debo hacer?

R: Debe reportar esto al Depto. de Cumplimiento Corporativo o Legal. El Depto. de Asuntos Gubernamentales es responsable de contratar a cabilderos y se deben llevar a cabo las debidas diligencias antes de pagar y contratar a un cabildero. El pago solicitado es con toda probabilidad una violación de la ley.

P: Quiero usar una compañía costarricense para diseñar y crear un sitio web. Los precios del proveedor son considerablemente menores que los de competidores ubicados en Estados Unidos y el proveedor puede cumplir con un plazo agresivo. Quiero responder rápidamente para empezar con el proyecto. ¿Puedo comenzar a hacer negocios con el proveedor de inmediato?

R: No. No puede contratar un proveedor extranjero hasta que el Depto. de Cumplimiento Corporativo realice la debida diligencia requerida por nuestra política de FCPA. En situaciones como esta, los empleados deben comunicarse con el Depto. de Cumplimiento Corporativo para comenzar el debido proceso lo antes posible. No se deben conducir negocios con un proveedor extranjero sin la aprobación del Depto. de Cumplimiento Corporativo.

Recursos adicionales

- Política y Normas para Cabildear y Entretener a Funcionarios Públicos en Texas
- Política sobre Obsequiar y Recibir Entretenimiento al Hacer Negocios
- Política sobre la Ley de Prácticas de Anticorrupción en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés)
- Herramientas de la FCPA
- Pagar para jugar: EE.UU y Canadá

COMPETENCIA JUSTA

Competimos vigorosamente, siempre de manera justa y legal, dondequiera que hacemos negocios.

Por qué es importante

Queremos que nuestros clientes disfruten de más opciones y una mayor innovación. Las leyes designadas para promover una competencia libre y justa (a veces denominadas leyes antimonopolios) protegen a nuestros clientes y estimulan estos beneficios. Aunque competimos fuertemente por agregar clientes, lo hacemos justa y legalmente. Nuestra meta es obtener mejores resultados que nuestros competidores con productos y servicios superiores.

Cómo actuamos

Competimos justa y legalmente de la manera siguiente:

- Consultando con el Depto. Legal antes de realizar prácticas comerciales que puedan perjudicar la competencia
- No teniendo nunca conversaciones con competidores que puedan parecer un acuerdo informal en materia de competencia
- Obteniendo aprobación antes de asistir a reuniones de asociaciones comerciales o de participar con algún otro grupo que requiera contacto frecuente con competidores
- Adquiriendo información competitiva de la manera correcta, por ejemplo, registros públicos, comunicados de prensa, Internet público y opiniones de los clientes
- Hablando públicamente sobre hechos importantes de manera honesta y sin exageración

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Asistí a una sesión de desarrollar contactos después de una feria comercial y conocí a Jamie, un colega de un departamento de aprovisionamiento de materiales y servicios de un competidor. Jamie me comentó información confidencial sobre los precios de otro competidor. Me sentí incómodo y me disculpé para apartarme de la conversación. ¿Hice lo correcto?

R: Sí. Hizo bien en abandonar la conversación. También debe aclararle a Jamie que usted considera que la conversación es impropia y luego comunicarse con el Depto. Legal lo antes posible para documentar la conversación.

P: Mi nuevo compañero de trabajo, Alex, recientemente comenzó a trabajar en nuestra compañía y su empleo anterior fue con un competidor. ¿Está bien preguntar sobre los productos y servicios que está desarrollando el antiguo empleador de Alex?

R: No. No es adecuado pedirle a Alex esta información. Tampoco es adecuado que Alex comente voluntariamente la información. Nunca es aceptable pedir ni usar información confidencial sobre nuestros competidores.

Recursos adicionales

- Política sobre Comunicaciones



SOCIO COMERCIAL RESPONSABLE

Nuestro compromiso es llevar a cabo nuestros negocios cumpliendo con todas las leyes comerciales internacionales aplicables.

Por qué es importante

Nos sentimos orgullosos de hacer negocios con nuestros socios comerciales internacionales. Cumplimos con todas las leyes vigentes internacionales aplicables, y con las restricciones que se puedan aplicar periódicamente. Reconocemos que estas leyes y regulaciones se aplican no solo al traslado de bienes físicos, sino a los datos que cruzan las fronteras.

Cómo actuamos

Realizamos actividades comerciales con prudencia a través de las fronteras:

- Conociendo, entendiendo y siguiendo las leyes comerciales aplicables
- No haciendo negocios nunca con países o entidades sujetos a embargos comerciales o sanciones económicas
- No participando nunca ni promoviendo boicoteos que nuestro gobierno no apoye
- Llevando a cabo las debidas diligencias y teniendo un control de los proveedores para determinar a presencia de actividades ilegales o no éticas

Recursos adicionales

- Política de Administración de Riesgos, Guía para Empleados de NRG contra el Lavado de Dinero
- Política sobre la Ley de Prácticas de Anticorrupción en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés)
- Política de Normas de Responsabilidad Social para Fabricantes

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Un conocido que trabaja en una compañía de servicios públicos en otro país me mencionó la posibilidad de intercambiar información tecnológica. ¿Está bien si lo hago?

R: El traslado de tecnología a través de fronteras internacionales podría violar las leyes de comercio internacional. Comuníquese con los departamentos de Cumplimiento Corporativo y Legal para orientarse antes de responderle a esa persona.



CONÉCTESE CON NRG

Las señales de advertencia son:

- El proveedor trata de solicitar información bancaria u otra información comercial financiera o de contacto comercial
- El proveedor se niega a certificar su cumplimiento con las leyes aplicables o políticas de nuestra compañía
- El texto del contrato del proveedor en el extranjero parece discriminar contra una raza específica, religión, sexo o nacionalidad

IMPARCIAL EN NUESTRAS RELACIONES

Ganamos negocios y fortalecemos relaciones basados en confianza y valor mutuo, y nunca por medio de obsequios, gastos u hospitalidad inadecuados.

Por qué es importante

Dar y recibir pequeños obsequios y compartir comidas razonables y entretenimiento adecuado (cortesías comerciales) son maneras para conectarnos con la gente y profundizar las relaciones comerciales. Nunca es adecuado ofrecer o aceptar obsequios, entretenimiento u otros favores que tienen la intención de influir, o podrían dar la impresión de influir, en las decisiones comerciales de las personas que los reciben.

Cómo actuamos

Podemos evitar influir indebidamente:

- Dando y recibiendo cortesías comerciales que sean legales, adecuadas según las costumbres locales y no excesivas en valor
- Denegando cortésmente una oferta para recibir un obsequio valioso o entretenimiento extravagante e informándoselo a nuestro supervisor
- Registrando con precisión las cortesías comerciales en nuestros libros y registros, y no asociando nunca las cortesías comerciales con decisiones de contratos o compras ni para procurar o retener negocios
- No solicitando nunca una cortesía comercial de nuestros proveedores u otros socios comerciales
- Comunicándonos con el Depto. de Cumplimiento Corporativo si no estamos seguros acerca de una cortesía comercial, y reportando o recibiendo la debida aprobación, como lo requiere la Política sobre Obsequiar y Recibir Entretenimiento al Hacer Negocios

Recursos adicionales

- Política sobre Obsequiar y Recibir Entretenimiento al Hacer Negocios
- Política sobre la Ley de Prácticas de Anticorrupción en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés)
- Política y Normas para Cabildear y Entretener a Funcionarios Públicos en Texas

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Durante la temporada de fiestas, recibí un juego de vasos de cerveza de un posible socio comercial que está participando en una subasta para instalar un nuevo sistema de computación. ¿Debo aceptar el obsequio y entregárselo a mi equipo?

R: No está permitido aceptar ningún tipo de obsequio, independientemente del valor, debido a que este tercero está en el medio de un proceso de subasta. No hay ninguna excepción, incluso durante temporadas en que es costumbre dar obsequios.

P: Un proveedor confiable terminó recientemente un proyecto importante que nos ayudará a prestar un mejor servicio a nuestros clientes. El proveedor terminó el proyecto a tiempo y por menos del presupuesto. ¿Podemos demostrar nuestro agradecimiento con un obsequio?

R: Sí. Podemos dar un obsequio razonable y modesto para fortalecer nuestra relación con el proveedor, siempre y cuando cumpla con las normas locales, se encuentre dentro del marco de nuestra Política sobre Obsequiar y Recibir Entretenimiento al Hacer Negocios y cumpla con la política del proveedor. Queremos que otros respeten nuestras políticas y debemos respetar las de ellos también.



ACTUACIÓN JUSTA, HONESTA Y RESPONSABLE CON LOS CLIENTES

Hacemos nuestro mejor esfuerzo al tratar con nuestros clientes y siempre actuamos de manera justa, honesta y responsable además de ser transparentes al lidiar con ellos.

Por qué es importante

Nuestra reputación con respecto a la honestidad e integridad es todo para nosotros. Nuestros clientes tienen otras opciones, aparte de NRG o nuestra familia de marcas; ellos confían en nosotros para servirles bien y tratarles justamente. Eso quiere decir ser claros, transparentes y respetuosos en nuestras interacciones con los clientes. También conlleva responsabilizarnos a la hora de lograr los mejores resultados para nuestros clientes. Esto preserva nuestra reputación y promueve nuestra marca.

Cómo actuamos

Tratamos de manera honesta y justa a nuestros clientes:

- Garantizando que cualquier reclamo que hagamos sobre nuestros productos y servicios sea veraz y esté fundamentada, incluso si se trata de precios
- Informando a los clientes sobre las opciones que podrían ser adecuadas para ellos y explicándoselos de una manera justa y balanceada
- Manteniéndonos centrados en los atributos positivos de nuestros clientes y en servicios, en lugar de menospreciar los de nuestros competidores
- Procurando que el Depto. Legal revise nuevos productos y servicios propuestos, así como los materiales de mercadeo, para garantizar que cumplan con los requisitos legales y regulatorios
- No tomando nunca atajos que afecten la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios

Recursos adicionales

- Herramientas de liderazgo centradas en el cliente

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Mercadeo está trabajando en una campaña de publicidad para un nuevo producto de eficiencia energética que podría reducir la factura de electricidad del cliente a la mitad. Aunque creemos que nuestro producto será eficaz, los datos de nuestras pruebas internas no fundamentan esta afirmación. ¿Podemos hacer este reclamo de todos modos?

R: No. Es dudoso que la factura energética de todos los clientes se reduzca a la mitad utilizando nuestro producto. No exageramos sobre la calidad y eficacia de nuestros productos y comunicamos solo datos fundamentados.

P: Recibí una llamada de un posible cliente que preguntaba sobre nuestras ofertas de servicio. Después de dedicar un tiempo a conocer las necesidades del cliente, decidí hablarle sobre una opción más costosa que la que realmente necesita el cliente ya que dicho cliente no parecía muy preocupado sobre el precio en esta conversación inicial. Está bien hacer esto ya que vender más es bueno para NRG, ¿cierto?

R: Es cierto que NRG está en el negocio de ganar dinero. Pero tenemos que hacerlo de la manera correcta, para que nuestros clientes sigan confiando en nosotros. Debemos siempre explicar nuestros productos de una manera justa y balanceada. Es decir, poner todas las opciones sobre la mesa. El cliente tomará la decisión que más le convenga y creemos que ganaremos cuando la competencia es justa.



DILIGENCIA EN LAS COMPRAS

Seleccionamos cuidadosamente a nuestros socios y los tratamos justamente.

Por qué es importante

Nuestros clientes esperan que les proporcionemos servicios confiables y productos innovadores que mejoren sus vidas y sus negocios. Dependemos de relaciones valiosas con nuestros proveedores para entregar soluciones más limpias, personalizadas y conectadas a los clientes residenciales y comerciales. Requerimos que nuestros proveedores compartan nuestro compromiso de realizar negocios con integridad y con las normas más altas de seguridad.

Cómo actuamos

Actuamos diligentemente en las compras:

- Garantizando que nuestro proceso de selección trate equitativa y justamente a los proveedores independientemente del valor de la transacción o la duración de nuestra relación
- Proporcionando oportunidades de participación en subastas a una selección diversa de proveedores (ya sean pequeños, desfavorecidos, de propietarios minoritarios, de mujeres, veteranos, y negocios menos usados históricamente)
- Haciendo negocios con proveedores que cumplan mejor con nuestros requisitos y compartan nuestros valores a la vez que evaluamos sus desempeños basados en mediciones claras como calidad, servicio, precio, disponibilidad y confiabilidad
- Evitando cualquier tipo de conflicto o impresión de conflicto de interés y si fuera inevitable o involuntario, revelarlo con prontitud
- Cumpliendo con nuestras políticas y leyes de privacidad de los datos al dar o recibir información confidencial

Recursos adicionales

- Procedimientos sobre Información Confidencial y de Protección contra Brechas
- Política sobre Obsequiar y Recibir Entretenimiento al Hacer Negocios
- Política de Inventarios
- Política contra el Nepotismo
- Conflictos de interés



NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Una de mis muchas responsabilidades en NRG es comprar muebles de oficina para varios lugares de trabajo. Nuestra compañía recientemente decidió remodelar uno de esos lugares de trabajo para acomodar horarios híbridos de trabajo. Mi hermana, Roberta, es propietaria de una compañía de muebles para negocios que vende escritorios centrados en la tecnología. Sería una gran victoria para mí, si puedo garantizar la compra de escritorios ultramodernos y apoyar la compañía de Roberta. ¿Puedo contratar a Roberta como proveedora?

R: No. Aunque crea que los muebles que vende su hermana sean ideales para NRG, usted no puede tratar con un proveedor (ni de hecho con cualquier trabajador/contratista contingente) con quien está emparentado. No podemos tratar con un vendedor, proveedor o contratista que esté emparentado con un empleado sin la aprobación específica del Depto. de Cumplimiento Corporativo.

PARTICIPACIÓN EN NUESTRAS ACTIVIDADES COMERCIALES

Nos comprometemos a comerciar y mercadear energía, gas y créditos renovables de una manera ética, legal y transparente.

Por qué es importante

Nuestro compromiso con hacer negocios íntegramente es absoluto. Aplicamos las mismas normas de ética a nuestras actividades comerciales mayoristas y minoristas. Cuando comercializamos gas natural y energía en los mercados mayoristas, operamos con transparencia y cumplimos con las leyes, las reglas y las regulaciones aplicables. Estas incluyen las reglas y regulaciones de la Comisión Federal Reguladora de Energía (FERC), la Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancías (CFTC), el Departamento de Energía (DOE), la Corporación de Confiabilidad del Servicio Eléctrico de Norteamérica (NERC) y los operadores pertinentes de sistemas independientes (ISO).

Cómo actuamos

Comercializamos productos con prudencia:

- Garantizando que haya un fin comercial legítimo para el negocio antes de celebrar un contrato
- No participando nunca en una transacción que sea, o que parecer, fraudulenta, engañosa o una violación de la ley, las reglas o las regulaciones
- Proporcionando información veraz y confiable internamente, así como a nuestros reguladores y supervisores del mercado
- Preparando y manteniendo documentos fieles y completos de toda la actividad comercial
- Procurando obtener orientación y recursos de capacitación de los departamentos de Riesgo, Cumplimiento Regulatorio y Legal



CONÉCTESE CON NRG

- Hable con su supervisor, comuníquese con cualquier líder superior de NRG o envíe un mensaje por email al Buzón de ética.
- La línea directa de ayuda de ética de NRG (888-263-0463) y Alertline están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana y las administra una compañía externa para garantizar la confidencialidad y el anonimato de las comunicaciones, si lo desea.

No es posible rastrear ni grabar las llamadas, y la compañía no mantiene información de identificación referente al remitente de una comunicación en línea.

Si es miembro de la Junta de Directores, debe remitir presuntas violaciones de la ley, del Código o de las políticas de NRG al director del Comité de Gobernanza y Nominación y al Director General Jurídico o al Director General de Cumplimiento.



NUESTROS PODERES EN ACCIÓN

P: Mi colega, Casey, hizo unas transacciones en dirección contraria, en las mismas rutas y en los mismos volúmenes, durante las mismas horas. Las transacciones no representaron un riesgo económico. ¿Violó Casey la ley y la política de NRG?

R: Sí. Casey cometió fraude y expuso a NRG a posibles sanciones importantes de la FERC y a la pérdida de ganancias, más intereses. Tenemos la obligación de informar presuntas violaciones de la ley, nuestro Código de Conducta y nuestras políticas. Si somos testigos o nos enteramos de posibles inversiones ilegales, debemos informarlo a los departamentos de Cumplimiento Regulatorio, Legal, Riesgo o usar la línea directa de ayuda de ética 1.888.263.0463 o Alertline.

P: Trabajo como comerciante de gas natural. La CFTC emitió nuevas regulaciones recientemente que se aplican a los tipos de actividad comercial que superviso. Después de leer los materiales sobre actualizaciones a las regulaciones del mercado, aún tengo preguntas. ¿Debo pedir ayuda?

R: Sí. Como profesionales responsables, todos debemos mantenernos actualizados con las reglas y las regulaciones que se aplican a nuestros empleos, en este caso, las reglas del mercado aplicables a las actividades comerciales. Sin embargo, no tenemos que entender las reglas por nuestra cuenta. Comuníquese con su supervisor, los departamentos de Cumplimiento Regulatorio, Riesgo y Legal para obtener consejos y orientación específicos, así como tomar cursos de capacitación periódicos.

Recursos adicionales

- Política de Cumplimiento con la Comercialización de Energía
- Manual de Cumplimiento con la Comercialización de Productos
- Política de Administración del Riesgo
- Política de Administración de Registros
- Línea directa de ayuda de ética (1.888.263.0463)
- Alertline

DILIGENCIA CON NUESTROS CLIENTES GUBERNAMENTALES

Cumplimos plenamente con las reglas y regulaciones especiales que se aplican a nuestros clientes gubernamentales.

Por qué es importante

Nos sentimos orgullosos de servir a nuestra nación cuando se nos pide hacer contratos con agencias gubernamentales. Sabemos que los contratos gubernamentales conllevan requisitos muy específicos y somos cuidadosos a la hora de entenderlos y cumplirlos.

Cómo actuamos

Servimos a nuestros clientes gubernamentales:

- Haciendo el trabajo que acordamos hacer en virtud de nuestros contratos y al estándar necesario para nuestros clientes gubernamentales
- Protegiendo información clasificada como lo requiere el gobierno
- Asegurándonos de que toda la información proporcionada a un cliente gubernamental sea veraz, correcta y completa
- Cumpliendo cuidadosamente con las prácticas de facturación y contabilidad de la manera requerida
- Conociendo los procedimientos y las expectativas mayores al contratar o trabajar con empleados gubernamentales previos o actuales

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Mi compañero de trabajo, Riley, trabaja en un contrato para una agencia gubernamental e identificó a un posible candidato para contratar con la experiencia necesaria. El candidato trabajó previamente para el gobierno de los Estados Unidos. ¿Debe Riley comenzar las conversaciones de empleo con el candidato?

R: No, Riley debe pausar un momento y colaborar con los departamentos de Talento y Legal para asegurarse de cumplir con todas las leyes y restricciones aplicables antes de comenzar a tener conversaciones de empleo con empleados previos gubernamentales de los Estados Unidos.

P: Manejo un contrato de energía para una agencia del gobierno y he determinado que un cambio menor en los términos acordados producirá un mejor resultado. ¿Debo hacer el cambio proactivamente?

R: No. Debemos hacer lo que prometimos originalmente hacer para nuestros clientes gubernamentales, incluso si un cambio mejorase los resultados. Incumplir con los términos del contrato podría crear grandes problemas, como sanciones financieras o incluso la suspensión o exclusión de trabajos futuros del gobierno.



CONÉCTESE CON NRG

- Cómo hacerles saber a los empleados cuando el trabajo es para contrato gubernamental
- Recuerde a los empleados las responsabilidades adicionales al trabajar con el gobierno
- Enumere las precauciones y consideraciones que se deben tener en mente al trabajar con el gobierno

Nuestros inversionistas confían en que crearemos y proporcionaremos valor a largo plazo. Nos comprometemos a tomar decisiones sabias y éticas que benefician a nuestro negocio y asumimos la responsabilidad de lo que hacemos y lo que decimos.

PRECISIÓN CON NUESTRO CONTROL DE REGISTROS

Mantenemos registros correctos para que podamos operar de manera ética y eficiente y proporcionar información veraz a aquellos que la necesiten dentro o fuera de NRG.

Por qué es importante

Es vital mantener registros comerciales correctos y veraces. Nos permite tomar decisiones comerciales sólidas y basadas en información correcta. Como una compañía pública, tenemos obligaciones legales de crear registros periódicos para nuestros reguladores y accionistas; solo podemos hacer esto eficazmente si nuestros registros son completos y actualizados.

Cómo actuamos

Protegemos la información personal de nuestros clientes:

- Registrando todas las transacciones comerciales correctamente, con los detalles adecuados, durante el periodo correcto y oportunamente
- Creando informes de incidentes, reclamos de reembolso de gastos y hojas de horarios correctas y a tiempo
- No estableciendo nunca fondos secretos y en efectivo no reflejados en los registros u otros activos o pasivos
- Abordando las preocupaciones y corrigiendo errores con prontitud, informándoselos a la gerencia y a las personas afectadas

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Viajo en mi propio carro a varias compañías cada semana. En mi informe de gastos, generalmente incluyo las millas completas, aunque algunas de ellas fueron para gestiones personales. ¿Es esto aceptable?

R: No. El reembolso de millas recorridas debe ser para viajes de negocio solamente. Nunca es aceptable proporcionar información falsa en un registro comercial, aunque la discrepancia o el monto de dólares sea pequeño.

P: Mi compañero de trabajo desea esperar y enviar un informe de gastos más extenso el próximo trimestre, para no exceder el presupuesto del equipo este trimestre. ¿Debe retrasar la entrega del informe de gastos unos días más?

R: No. No debemos indicar ni alterar datos indebidamente de forma deliberada en los informes o documentos, incluso si el gasto es pequeño. Registrar intencionalmente gastos en el periodo de contabilidad equivocado nunca es aceptable.

Recursos adicionales

- Política de Administración de Registros
- Política sobre la Ley de Prácticas de Anticorrupción en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés)
- Política sobre Obsequiar y Recibir Entretenimiento al Hacer Negocios



USO CUIDADOSO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

No usamos ni compartimos información que no sea pública sobre NRG ni sobre ninguna otra compañía por ningún motivo, y definitivamente no nos permitirnos a nosotros mismos ni a otras personas tener una ventaja en el mercado de valores.

Por qué es importante

A través de nuestro trabajo, periódicamente nos topamos con información sobre NRG u otras compañías que podría ser útil a inversionistas. Esto puede incluir información no pública o "privilegiada" que los inversionistas podrían usar para pronosticar el rendimiento de las acciones o del mercado de bonos. Se adquiere información privilegiada cuando alguien usa esta información para beneficiarse o la comparte con otros como un "consejo" sobre el mercado de acciones. Invertir basándose en información privilegiada es como hacer trampas a gran escala en un juego de cartas; es algo que afecta al mercado completo de acciones y deudas y a aquellos que invierten el dinero que tanto les ha costado ahorrar en esa inversión.

Cómo actuamos

Cuidamos la información privilegiada:

- No usándola nunca para tomar decisiones de inversiones sobre la compra y venta de acciones o valores de NRG o de otra compañía
- No compartiéndola con nadie fuera de nuestra compañía (incluidas nuestra familia y amigos)
- Compartiendo información privilegiada solo con colegas que tienen la necesidad de conocerla
- Evitando la divulgación accidental de información no pública (como al conversar con un miembro del equipo en un entorno público sobre asuntos del trabajo que no son públicos)

Comuníquese con el Depto. Legal si tiene alguna pregunta sobre si ciertos datos se consideran "información importante no pública" o si usted puede negociar valores.

Recursos adicionales

- Política sobre el Comercio de Valores y contra la Divulgación de Información Privilegiada
- Política sobre Comunicaciones con Inversionistas

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: El pequeño negocio de mi prima se vio muy afectado económicamente a causa de la pandemia. Debido a que a NRG le va bien, mi prima me preguntó si le recomendaría invertir en acciones de NRG. Creo que las nuevas ofertas de servicio que pronto anunciaremos harán que nuestras acciones sean sumamente atractivas. ¿Puedo decirle esto a mi prima?

R: Definitivamente no. En este momento, los detalles no son públicos, por lo que su prima tendría una ventaja de inversión injusta. Siempre que no esté seguro si la información que tiene sobre NRG u otra compañía es información importante no pública, comuníquese con el Depto. Legal para orientarse.

P: Hace poco me enteré de que NRG está por hacer cambios considerables en su liderazgo. Quisiera rebalancear mis inversiones en la cuenta 401(k) para incluir acciones de NRG. ¿Puedo proceder a rebalancear mis inversiones?

R: La información sobre cambios considerables de liderazgo se considera información importante y privilegiada. Llame al Depto. Legal para orientarse antes de comenzar a rebalancear sus inversiones.



UNIFORMIDAD CON LAS PRÁCTICAS DE RETENCIÓN DE REGISTROS

Manejamos y destruimos nuestra información comercial de manera responsable.

Por qué es importante

La información obsoleta puede crear riesgos innecesarios para nosotros. Cuando todos manejamos uniformemente y de manera confiable nuestros registros, todos podemos acceder a lo que necesitamos cuando lo necesitamos.

Cómo actuamos

Manejamos nuestros registros e información responsablemente:

- Reteniendo y destruyendo los registros de acuerdo con el programa de retención de NRG y siguiendo los procedimientos pertinentes para hacerlo
- Manteniéndonos atentos a los avisos de retención y preservación recibidos por el Depto. Legal (retenciones legales)
- Archivando o guardando los registros en los lugares requeridos, incluidas en las plataformas basadas en la nube aprobadas por NRG
- Evitando guardar registros en el escritorio de su computadora emitida por la compañía
- Informándole al Depto. Legal de toda queja, carta de demanda o cualquier otro procedimiento judicial relacionado con la retención de registros

Recursos adicionales

- Política de Administración de Registros
- Programa de Retención de Registros
- Política de tecnología de la información (IT)



NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Mi colega, Kai, mantiene registros durante más tiempo que el periodo de retención imprimiendo ciertos documentos, ya que considera que el periodo es demasiado corto. A Kai le gusta tener algunos documentos impresos a la mano para consultarlos en el futuro y de todos modos nadie verifica el archivero. ¿Está bien hacer eso?

R: No. Kai debe de seguir el programa de retención de registros ya que garantiza que cumplamos con nuestras responsabilidades legales y administremos nuestro propio riesgo adecuadamente. Cada empleado tiene la responsabilidad de asegurarse de seguir el periodo de retención de registros para sus documentos. Comuníquese con el Depto. Legal para revisar los periodos de retención si parecen demasiado largos o cortos.



BUENA ADMINISTRACIÓN DE NUESTROS ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Protegemos la información confidencial y privada de NRG y cualquier otra información que nos hayan confiado para que podamos brindar la mejor experiencia de productos y servicios.

Por qué es importante

Una ventaja que tenemos en el mercado es nuestra información empresarial interna y confidencial. La usamos para innovar por el bien de nuestros clientes y para que crezca nuestra compañía. Es vital para nuestro éxito.

Cómo actuamos

Protegemos la información confidencial y privada:

- Compartiéndola solo con aquellos que tienen una necesidad comercial para tenerla y teniendo conversaciones confidenciales en lugares en que otras personas no nos puedan oír accidentalmente
- Consultando con el Depto. Legal sobre la necesidad de un acuerdo de confidencialidad antes de compartir información confidencial o privada
- Protegiendo nuestros documentos confidenciales y dispositivos electrónicos y compartiendo dicha información solo a través de la red de NRG
- Remitiendo todas las solicitudes de terceros que tratan sobre información confidencial y privada al Depto. Legal
- Recordando que nuestras obligaciones de confidencialidad continúan después de que nos vayamos de NRG

Recursos adicionales

- Política sobre Comunicaciones
- Protección de Información Confidencial y Procedimientos en caso de Incumplimientos
- Política de la Tecnología de Informática (IT)
- Política Referente a Medios Sociales
- Sección sobre la Protección de la Información de los Clientes

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Trabajo en desarrollo comercial y tengo un plazo de entrega apretado. Trabajar en el proyecto en la casa, más tarde en la noche, me parece buena idea. Quiero enviar una hoja de cálculos por email que contiene información confidencial de clientes a mi email personal para que pueda trabajar en dicha hoja fuera de la oficina en una computadora personal que tiene más funcionalidad. ¿Estoy autorizado a hacerlo?

R: No. La información confidencial y privilegiada de NRG nunca debe salir de nuestra red. Hay medidas de protección establecidas —muchas de las cuales no son obvias— para garantizar que la información se mantenga confidencial y segura.

P: Mi gerenta, Elena, trabaja en fusiones y adquisiciones y usa Microsoft Teams para colaborar. Terrance es un antiguo miembro del grupo de Elena que se transfirió a otro departamento hace dos meses. Elena sabe que no ha sido borrado Terrance del sitio de Teams. ¿Qué debe hacer Elena?

R: Elena debe eliminar a Terrance inmediatamente como miembro del sitio de Teams y recordarle a Terrance que la información en el sitio es confidencial y no se debe comentar a nadie en su nuevo grupo. Elena también de informárselo inmediatamente al siguiente nivel de gerencia para determinar si es necesario tomar medidas adicionales debido a este descuido.

CONÉCTESE CON NRG

¿Cuáles son algunas de las mejores prácticas de privacidad que debemos establecer y usar cada día?

- Autenticación multifactorial
- Pantalla de privacidad para computadoras portátiles
- Uso de VPN

VIGILANCIA PARA LA PREVENCIÓN DE ATAQUES CIBERNÉTICOS

Todos somos responsables de proteger nuestra red y la seguridad de nuestro equipo.

Por qué es importante

Los piratas informáticos son muy hábiles y en nuestras manos está combatir los intentos de estos piratas para entrar en nuestros sistemas y causar caos. Nuestra red y equipo de informática nos ayudan a impulsar nuestro negocio. Dependemos de ellos para nuestras actividades diarias que conlleven el uso de información valiosa y confidencial sobre NRG, nuestros colegas y nuestros clientes.

Cómo actuamos

Nos mantenemos vigilantes para detectar ataques cibernéticos:

- Usando solo el equipo, los sistemas, las redes y los servicios proporcionados por NRG cuando hacemos nuestro trabajo
- No descargando software ni aplicaciones no autorizados en nuestras computadoras del trabajo
- No compartiendo nuestras contraseñas con nadie
- Nunca accediendo a enlaces o anexos cuestionables y desconocidos ni respondiendo a solicitudes extrañas
- Informando inmediatamente cualquier email sospechoso al Depto. de Seguridad de la Tecnología de Informática

Recursos adicionales

- Política de la Tecnología de Informática (IT)

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Recibí un email del "director ejecutivo" de NRG en el que se me pedía asistir a una importante reunión para todos los empleados. Veo una invitación en el calendario. ¿Debo abrirla y aceptarla?

R: No. Debe tener precaución y primero determinar si la invitación es legítima. Encontramos signos de que un email es sospechoso cuando contiene palabras mal escritas, errores ortográficos, logotipos de baja resolución, un nombre de dominio engañoso en el URL o un mensaje que contiene una solicitud de información personal. Confíe en sus instintos; si el email o el texto parecen extraños, peculiares o inesperados, probablemente lo son. Consulte al Depto. de Seguridad de la Tecnología de Informática.

P: A veces me aparto de mi escritorio, por lo que no puedo siempre responder a preguntas rápidamente. Para no demorar las tareas de nadie, estoy considerando compartir mi contraseña con un miembro del equipo confiable. No hay nada malo con hacer eso, ¿verdad?

R: Aunque es bueno que confíe en su compañero de trabajo, esta no es la manera correcta de colaborar. Nunca es adecuado compartir su contraseña, aunque crea que se beneficiaría el equipo. Contamos con muchas herramientas aprobadas por la compañía, como SharePoint y Teams, que son seguras y nos permiten compartir información con los demás en nuestro equipo.

CONÉCTESE CON NRG

Prevenimos los ataques cibernéticos siendo diligentes y personalmente responsables. Saber que estas violaciones de seguridad ocurren nos ayuda a evitarlas. A continuación, varios ejemplos comunes:

- Fraude cibernético o *phishing*
- Ciberanzuelos o *clickbait*
- *Spear-phishing*
- *Catphishing*
- *Malware*
- Ataques *Man-in-the-Middle* (ocurren usualmente al usar una red Wi-Fi pública sin seguridad)

JUICIOS FUNDAMENTADOS EN PRINCIPIOS AL TOMAR DECISIONES

Actuamos únicamente en beneficio de nuestra compañía.

Por qué es importante

Tomamos decisiones sabias en beneficio de nuestra compañía. No permitimos que nuestros intereses o relaciones personales afecten nuestras decisiones empresariales. Al emplear nuestro buen juicio y evitar conflictos de interés, creamos confianza y seguridad, y evitamos dar la impresión a los demás de que estamos actuando indebidamente.

Cómo actuamos

Evitamos los conflictos de interés:

- Identificando y divulgando al Depto. de Cumplimiento Corporativo cualquier situación que pueda causar algún conflicto entre los intereses de NRG y nuestros propios intereses personales
- Evitando dar la impresión de que existe un conflicto de interés manteniéndonos atentos a nuestras relaciones personales y comerciales existentes
- No usando nunca nuestra posición en NRG para adquirir una ganancia propia
- No permitiendo que el deseo de ayudar a amigos y familiares influya en nuestras decisiones en el trabajo
- No permitiendo que los trabajos o las actividades externas aprobadas se interpongan en nuestro trabajo en NRG

Los préstamos personales conllevan conflictos inherentes. NRG no proporcionará un préstamo personal ni otorgará un crédito personal a un director o a un miembro de la familia de dicho director.

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Tengo un familiar que es propietario de un negocio y busca hacer trabajo por contrato para NRG. ¿Debo hacer algo al respecto?

R: Sí. Debe informar la relación a los departamentos de Cumplimiento Corporativo y Cadena de Suministro. Aunque su familiar esté realizando un trabajo no relacionado con su puesto en NRG, la relación se debe divulgar y aprobar con antelación. Aunque es posible que no haya un conflicto de interés, la apariencia de dicho conflicto podría existir.

P: El consejo local de planificación de la ciudad me pidió que me hiciera miembro. El consejo examina el uso de terreno, los planes de diseño y los asuntos de zonificación para el municipio. ¿Debo hablar con el Depto. de Cumplimiento Corporativo antes de aceptar el puesto?

R: Sí. Su función en el consejo de planificación podría ser un conflicto de interés si las personas perciben que usted está actuando como empleado de NRG y no como un residente. Por lo tanto, debe divulgar y obtener la aprobación referente a su intención de participar en el consejo y, una vez que la reciba, asegurarse de representarse a sí mismo y no hablar en nombre de NRG.

Recursos adicionales

- Política sobre Obsequiar y Recibir Entretenimiento al Hacer Negocios
- Política contra el Nepotismo

CONÉCTESE CON NRG

Lista de verificación sobre conflictos de interés:

- Identificar cualquier negocio con familiares y amigos, incluso si no están directamente relacionados con su puesto en NRG
- Evaluar sus relaciones personales y seguir las pautas referentes al nepotismo de NRG
- Divulgar siempre cualquier empleo externo o participación en juntas
- Si usted es un miembro de la Junta de Directores, deberá divulgar con prontitud cualquier interés personal u otras circunstancias que puedan dar la impresión de conflicto o ser un verdadero conflicto de interés al director del Comité de Gobernanza y Nominación, con copia al director de la Junta, al director general jurídico y al secretario corporativo. Un director solo puede proceder con una transacción que sea, o podría ser, un conflicto de interés después de recibir la aprobación de la Junta

PRUDENCIA CON NUESTROS RECURSOS

Protegemos los activos de la compañía y los usamos con prudencia.

Por qué es importante

Estamos creando un futuro para NRG con nuestros recursos. Nuestros recursos sostienen nuestro negocio y nos permiten innovar y mejorar la experiencia de nuestros clientes. Como buenos administradores de los activos de la compañía, los protegemos y usamos de manera responsable.

Cómo actuamos

Protegemos los activos de la compañía:

- Teniendo cuidado para evitar que ocurran pérdidas, daño, destrucción y robo
- Manteniéndonos vigilantes para prevenir fraude, desperdicio o usos indebidos
- Entendiendo cuáles activos de nuestra compañía necesitan nuestra protección
- Nunca trasladando ni transportando bienes de NRG sin el debido permiso
- Siguiendo nuestros requisitos de seguridad y acceso para proteger nuestras instalaciones, sistemas y datos

Recursos adicionales

- Política de la Tecnología de Informática (IT)



NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Uno de mis compañeros de trabajo mencionó que aceptó un segundo trabajo y dijo que era más fácil manejar ambos empleos ya que trabaja de forma remota. Comentó además que no está trabajando horas adicionales para NRG para compensar el tiempo que le dedica al otro empleo ya que siempre "parece" estar en línea. ¿Está permitido hacer esto?

R: No. Es deshonesto e inaceptable. Como empleados de NRG, todos tenemos la obligación de dedicar todo nuestro tiempo y atención a nuestro trabajo. La adquisición de un segundo trabajo, incluso administrar su propio negocio, requiere la aprobación de su gerente y del Depto. de Cumplimiento Corporativo y tomar en consideración las necesidades de su función y responsabilidades actuales.

P: Una colega a quien estimo estaba caminando conmigo de vuelta a nuestros escritorios después del almuerzo. Abrí la puerta de seguridad con mi credencial y ambas entramos juntas. Un colega que salía me dijo que dos personas no deben entrar con una sola credencial. Ya que conocía a la persona con quien estaba y ella tenía su credencial, no entiendo cuál es el problema.

R: Controlar el acceso a las instalaciones de la compañía es importante por varios motivos. En primer lugar, garantiza que solo las personas se supone que estén allí puedan entrar. Esto mantiene la confidencialidad de nuestra gente y nuestra información. Cuando entramos y salimos con nuestra credencial, también permitimos que nuestra compañía lleve un control de quién está en el edificio en caso de un incendio u otra emergencia. Su colega hizo lo correcto al recordarle la política de la compañía de solo usar su credencial para sí misma. Si en algún momento detecta un problema de seguridad o algo que constituya un posible o actual riesgo para nosotros, nuestras instalaciones o nuestras operaciones, comuníquese con el Depto. de Seguridad Empresarial en enterprise.security@nrg.com.

COMUNICACIONES PÚBLICAS BIEN PENSADAS

Creamos nuestra marca y nuestras relaciones por medio de comunicaciones claras, congruentes y consideradas.

Por qué es importante

Las palabras que utilizamos importan. Cuando las usamos bien, son poderosas. Comunicarse con clientes, inversionistas y otras partes interesadas de una manera auténtica y respetuosa puede crear confianza y lealtad. Independientemente de nuestras buenas intenciones y capacidad para expresarnos, es importante reconocer cuándo confiar en las destrezas especiales y la experiencia de los departamentos de Comunicaciones o Relaciones con Inversionistas para lidiar con solicitudes o comunicarse en nombre de NRG.

Cómo actuamos

Somos cuidadosos con respecto a las comunicaciones de la compañía:

- Siendo profesionales en todas nuestras comunicaciones, independientemente del medio que usemos
- Remitiendo las solicitudes de los medios de comunicación o de analistas a los departamentos de Comunicaciones o Relaciones con Inversionistas, según sea pertinente
- No hablando nunca a nombre de NRG a menos que se nos autorice hacerlo
- Hablando en público o participando en entrevistas en nombre de NRG solo cuando el Depto. de Comunicaciones y la gerencia nos lo autorice

Recursos adicionales

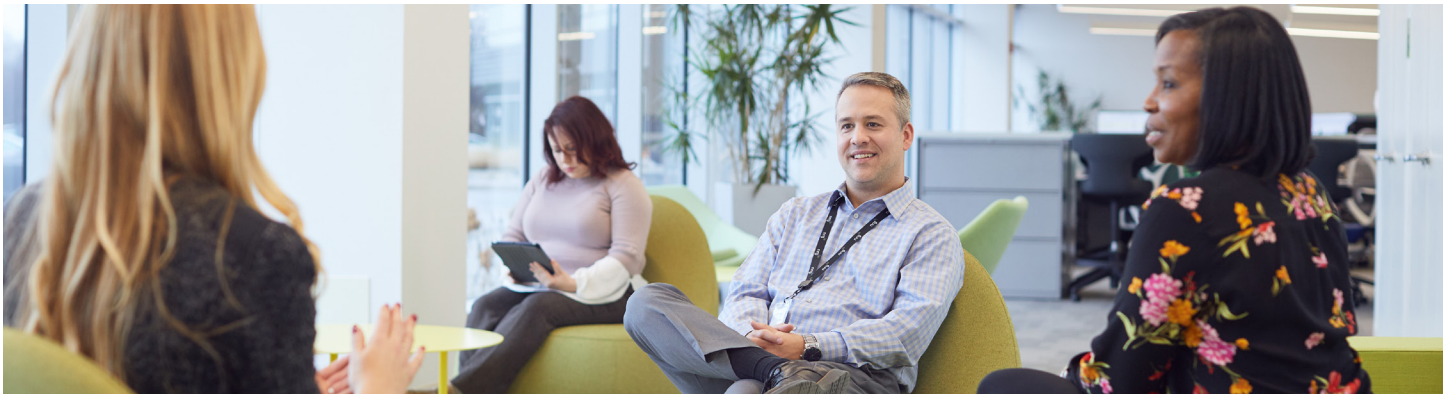
- Política sobre Comunicaciones
- Política Referente a Medios Sociales

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Cuando salía de la oficina, un reportero se me acercó para pedirme un comentario sobre una legislación controversial. Conozco bien los asuntos y creo que estoy calificado para responder. ¿Por qué debo remitir al reportero al Departamento de Comunicaciones?

R: Es importante que nuestra compañía hable con una sola voz. Nuestros colegas del Departamento de Comunicaciones están actualizados sobre la postura de NRG y están capacitados para responder las solicitudes de los medios de comunicación.





Nuestro compromiso es tener un impacto positivo en el mundo por medio de operaciones comerciales ecológicamente responsables, participación cívica e inversión en la comunidad.



CIVISMO ACTIVO

Participamos en el proceso político de manera prudente para promover los intereses de nuestra compañía y tener un impacto positivo en nuestras comunidades.

Por qué es importante

Creemos que los ciudadanos involucrados crean una sociedad saludable. Como compañía, apoyamos un proceso político justo y el derecho de nuestros empleados a participar en él. Nos involucramos con legisladores en asuntos y temas que son importantes para nuestro negocio y nuestros clientes. Lo hacemos de manera ética, con transparencia y seguimos todas las reglas relacionadas con el cabildeo.

Cómo actuamos

Nos involucramos de forma prudente en el proceso político:

- Apoyando causas que son importantes para nosotros personalmente usando nuestro propio tiempo y dinero y nunca dando la impresión de que representamos la postura de NRG (a menos que se nos pida formalmente hacerlo)
- Apoyando a nuestras comunidades al participar en actividades establecidas a través de PositiveNRG
- Absteniéndonos de estimular a compañeros de trabajo, clientes o socios comerciales para que apoyen a un candidato o causa política
- Comunicándonos con el Depto. de Cumplimiento Corporativo para obtener una preaprobación si estamos considerando postularnos para un cargo público o hacer una contribución política personal para satisfacer las obligaciones estatales de "pagar para jugar"
- Colaborando con el Depto. de Asuntos Gubernamentales sobre cualquier posible contribución política que use fondos corporativos. Solo este departamento puede hacer tales contribuciones, con la aprobación del Depto. de Cumplimiento Corporativo. El PAC de NRG toma decisiones independientes usando fondos voluntarios de los empleados por el beneficio de NRG



NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Me apasiona un candidato que en mi opinión trabajará incansablemente para aprobar leyes que beneficiarán a NRG y a las comunidades que servimos. Quiero educar a todos los miembros de mi equipo sobre el candidato y pedirles su apoyo. ¿Puedo pedirles que se ofrezcan de voluntarios, distribuyan hojas informativas o donen?

R: No. Nos da gusto que participe en el proceso político y que quiera hacer una diferencia. Sin embargo, usted no puede usar su puesto para influenciar o presionar a colegas para que apoyen a su candidato. Conversar sobre su candidato con su equipo puede hacerles sentirse incómodos, especialmente si ellos no comparten sus puntos de vista.

P: Varios en nuestro departamento estamos trabajando como voluntarios para ayudar a elegir a un amigo nuestro. Debido a que vivimos en diferentes partes de la ciudad, es más práctico para nosotros reunirnos en la oficina después de horas hábiles para hacer llamadas telefónicas. ¿Podemos hacer esto?

R: No. Aunque sea después de horas hábiles, usar el equipo y las instalaciones de la compañía puede hacer que la gente piense que NRG está apoyando a su candidato. Sus actividades deben permanecer fuera de NRG.

Recursos adicionales

- Política sobre Contribuciones Políticas de NRG
- Mensaje del CEO: Apoyo a nuestra democracia y valores comunes

CONÉCTESE CON NRG

¿Le interesa ser un ciudadano activo en NRG?

Obtenga más información sobre el PAC de NRG

INTERACCIONES CONSCIENTES CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Procuramos fomentar relaciones productivas con agencias gubernamentales, legisladores y reguladores, y procedemos con cautela para evitar dar la impresión de que influimos indebidamente.

Por qué es importante

Nos esforzamos por mantener relaciones productivas con legisladores y reguladores. Es importante que los colegas con la experiencia y capacitación adecuadas manejen estas relaciones. De esta manera nos aseguramos de que no haya malentendidos ni se cree la impresión de que hay algo indebido.

Cómo actuamos

Mantenemos interacciones conscientes con funcionarios públicos:

- Entendiendo y siguiendo las reglas sobre cabildeo y los requisitos de divulgación y creación de informes
- Usando solo a cabilderos involucrados con el Depto. de Asuntos Gubernamentales que defienden las causas de NRG
- Comunicándose con los departamentos de Asuntos Gubernamentales y Asuntos Regulatorios si un funcionario del gobierno o candidato político se comunica con usted
- No exhibiendo nunca una conducta que pueda dar la impresión de que influenciamos indebidamente a un funcionario público
- Entendiendo que la información divulgada a un funcionario público puede ser pública conforme a ciertas leyes

Recursos adicionales

- Política y Normas para Cabildear y Entretener a Funcionarios Públicos en Texas
- Política sobre Obsequiar y Recibir Entretenimiento al Hacer Negocios
- Política sobre la Ley de Prácticas de Anticorrupción en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés)
- Política sobre Contribuciones Políticas de NRG

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: He establecido una amistad con un miembro del personal de nuestra comisión de servicios públicos. Mi amiga me ha indicado su interés de trabajar en NRG. ¿Puedo hablarle sobre lo fantástico que es trabajar en nuestra compañía y ofrecerme presentarla a algunos gerentes que están contratando empleados?

R: No. Aunque todos debemos ser embajadores de NRG, no debe hablar sobre un posible empleo con la compañía a un empleado de uno de nuestros reguladores. En lugar de ello, remita a su amiga a la sección de Carreras Profesionales en nuestro sitio web público y, en este caso, infórmeselo al Depto. de Asuntos Regulatorios.

P: Necesitamos la aprobación para un permiso ambiental y me preocupa que no la obtendremos. Uno de los comisionados de la Comisión de Texas para la Calidad Ambiental es miembro en mi gimnasio. ¿Puedo tomarme un café con él para tratar de abogar por nuestro caso?

R: No. Eso sería una conversación impropia ya que no les otorgaría a todas las partes pertinentes el debido aviso y no se incorporaría en los registros públicos. Este asunto requiere el asesoramiento de los departamentos Legal, Ambiental y Asuntos Gubernamentales.



MEJORAMIENTO PROACTIVO DE NUESTRO MUNDO

Usamos nuestra influencia y conocimientos como empresa sostenible para hacer que nuestro mundo sea un mejor lugar para vivir.

Por qué es importante

Somos líderes en la manera como lidiamos con los desafíos de nuestro clima y la calidad de nuestro ambiente. Al servir a nuestros clientes e inversionistas, sabemos lo importante que es balancear la innovación, la rentabilidad y la sostenibilidad. Estamos comprometidos con manejar nuestro negocio de maneras responsables tanto dentro del marco económico como ambiental, centrados en el mejoramiento continuo.

Cómo actuamos

Mejoramos proactivamente nuestro mundo:

- Innovando productos y servicios para servir a nuestros clientes en sus esfuerzos por usar eficientemente la energía y al implementar medidas de sostenibilidad
- Ampliando nuestra capacidad para proporcionar opciones limpias de energía a nuestros clientes
- Liderando conversaciones sobre estrategias Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés), con nuestros reguladores y otras partes interesadas
- Asegurándonos de que nuestras decisiones empresariales consideren el impacto ambiental
- Cumpliendo con las leyes y las regulaciones de emisiones de aire, calidad del agua, desperdicios peligrosos y prevención de derrames

Recursos adicionales

- Manual Ambiental
- Informe de Sostenibilidad de NRG

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Tengo un par de compañeros de trabajo que dicen que trabajan mejor cuando imprimen el material en lugar de verlo en pantalla. Dicen que el papel impreso cuesta solo unos centavos por hoja y me llaman el "vigilante del papel" cuando les recuerdo que impriman en ambas caras del papel y reciclen lo que usan. Me parece frustrante la actitud de ellos. ¿Hay una manera constructiva de conversar con ellos sobre este tema?

R: Reducir nuestro consumo de papel y reciclar lo que se usa son dos formas en que NRG reduce los costos financieros y el impacto ambiental. Nadie espera que reduzcamos nuestro consumo de papel a cero, pero podemos poner de nuestra parte para reducir, reusar y reciclar. Cuando imprimimos documentos confidenciales, asegúrese siempre de desecharlos de manera segura en contenedores para triturar papel. Y recuerde, NRG cuenta con herramientas de colaboración en línea, como Teams, que debemos tratar de usar tanto como sea posible.

P: Cuando llegué en mi auto al estacionamiento de la planta más temprano hoy, observé una fuga bastante grande que provenía de un camión de la compañía. ¿Debo decírselo a alguien?

R: Sí. Comuníquese con la gerencia de la planta y el Depto. Ambiental. Cumplimos con todas las leyes ambientales aplicables y la gerencia de la planta puede colaborar con el Depto. Ambiental para determinar si el derrame se le debe reportar también a un regulador para saber cómo limpiarlo mejor. Cualquier persona que trabaja en una de nuestras oficinas debe reportar un incidente similar al Depto. de Instalaciones.

CONÉCTESE CON NRG

Comuníquese con el Depto. de Sostenibilidad o lea más sobre nuestros esfuerzos actuales de sostenibilidad para enterarse de cómo podemos ayudar a nuestros clientes a vivir de manera más sostenible.

Comuníquese con el Depto. Ambiental si tiene preguntas o diríjase a nrg.com/sustainability/approach.html para enterarse de diversos programas e iniciativas impulsadas por NRG para mejorar nuestro mundo.

PROTECTORES DE LOS DERECHOS HUMANOS

Respetamos y protegemos los derechos humanos en nuestro trabajo, la cadena de suministro y las comunidades.

Por qué es importante

Los derechos humanos son importantes en cualquier lugar. Son igual de importantes en el lugar donde trabajamos y en las comunidades, como en una fábrica muy lejos en el extranjero. Por eso, las personas son la prioridad más importante para nosotros y las tratamos con dignidad y respeto. También por eso nos concentramos en la igualdad en el empleo, los salarios justos y las condiciones de trabajo, y esperamos que los socios comerciales hagan lo mismo. Es el motivo por el que también protegemos el ambiente y tratamos de causar un efecto positivo en nuestras comunidades.

Cómo actuamos

Protegemos los derechos humanos:

- Proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables
- Cumpliendo o superando las normas exigidas legalmente de compensación y beneficios
- Cumpliendo con prácticas éticas de búsqueda de materiales y servicios
- Respetando el derecho legal de los miembros del equipo referentes a la libre asociación y la negociación colectiva
- Fomentando el desarrollo económico que genere un impacto positivo en nuestras comunidades

Recursos adicionales

- Estándares de derechos humanos y responsabilidad social para fabricantes
- Política sobre Minerales en Zonas de Conflicto
- Código de Conducta de Proveedores
- Política de Compromiso con Oportunidades Equitativas de Empleo

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Leí un artículo sobre uno de nuestros socios comerciales en el que se comentaba que tenía antecedentes de prácticas laborales injustas. Tal parece que se va a presentar una demanda con ellos. ¿Debemos seguir haciendo negocios con este socio hasta que se decida el caso en el tribunal?

R: Quizás. Nuestros socios comerciales deben reflejar nuestros valores. Nuestros negocios y marcas, y los departamentos de Cadena de Suministro y Cumplimiento Corporativo se encargan de examinar el desempeño de los proveedores y los contratos de manufactura, pero usted debe comentarles este artículo, por si acaso. Ellos evaluarán nuestra relación con el socio comercial y determinarán si se debe tomar alguna medida.





EMBAJADORES DE NUESTRA MARCA

Somos prudentes y responsables cuando nos conectamos en línea con el mundo.

Por qué es importante

Conectarse con el mundo a través de los medios sociales, personal y profesionalmente, es una manera poderosa de compartir conocimientos y promover nuestra marca. Pero recuerde, ¡aunque las herramientas son nuevas, debemos seguir las viejas reglas! Debemos poner en práctica los mismos buenos modales y el buen juicio en nuestras comunicaciones en los medios sociales y por email, igual que lo hacemos en persona o por teléfono. La información en línea se puede diseminar rápidamente y es impredecible. Asegurémonos que la impresión que demos —de nosotros mismos y nuestra compañía— es la que deseamos dejar con otras personas.

Cómo actuamos

Somos embajadores de nuestra marca:

- Siendo siempre respetuosos con los demás, al igual que lo somos en el trabajo
- Usando los medios sociales para fortalecer nuestra marca y representar nuestros Valores Centrados en Poderes, mientras expresamos claramente que las opiniones que manifestemos sobre la política pública, la política en general o nuestra industria es únicamente nuestra opinión y no la de NRG
- No publicando nunca información en los medios sociales sobre nuestros clientes ni información confidencial sobre NRG
- Compartiendo información aprobada por nuestra compañía

Recursos adicionales

- Política sobre Comunicaciones
- Política referente a medios sociales

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

P: Estaba revisando mi Twitter y vi que un cliente se estaba quejando sobre nuestro servicio y hacía comentarios sobre nosotros que no eran justos. Quisiera enviarle un mensaje por Tweet defendiendo nuestra compañía y no entiendo por qué la política de la compañía dice que no debo hacerlo.

R: Debemos prestar atención cuando vemos a un cliente insatisfecho. Una respuesta directa en Twitter se podría interpretar indebidamente y nunca estamos autorizados a hablar ni publicar en nombre de nuestra compañía sin un permiso claro. Aquí, nuestra meta es abordar el problema del cliente. El Dpto. de Comunicaciones puede abordar mejor la situación del cliente, trabajando con nuestro negocio o marca. Envíe un mensaje por email a nrg.communications@nrg.com para que informarles de lo que usted vio.

P: Un compañero de trabajo y yo nos seguimos por Facebook. Mi compañero de trabajo no se lleva bien con nuestro gerente y publicó comentarios denigrantes sobre la capacidad del gerente para liderar el departamento. La información por Facebook de mi compañero demuestra que está empleado actualmente en nuestra compañía. ¿Debo hacer algo en esta situación?

R: Publicar en los medios sociales sobre compañeros de trabajo o el empleo podría dar una muy mala impresión de nuestra compañía. Su colega no tuvo buen juicio y, dependiendo de lo que publicó, podría exponernos a una demanda. Respetamos el derecho a la libertad de expresión, pero también esperamos que la conducta de nuestros compañeros de equipo refleje nuestros valores, tanto en línea como en persona. Si usted cree que los comentarios de su compañero de trabajo son problemáticos, debe mencionar su preocupación al Depto. de Cumplimiento Corporativo o de Comunicaciones para aclarar el tipo de publicaciones que son adecuadas. El Depto. de Talento puede ayudar a su compañero de trabajo a abordar cualquier preocupación legítima.

CONÉCTESE CON NRG

Si le gustaría contribuir con contenido o ideas a NRG,

¡escríbanos! Envíe sus peticiones e ideas a NRG Communications.

Siga, dele Like y suscríbase a nuestras Cuentas de NRG en Facebook, Twitter, y LinkedIn.

GLOSARIO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE NRG

Registros comerciales: Todo lo que se cree para fines comerciales, incluidos documentos comerciales, emails y mensajes de texto.

Activos de la compañía: Todo activo de propiedad de NRG, incluidos entre otros, todo desde nuestras cuentas por cobrar y el dinero en efectivo a la mano hasta la energía que producimos y el combustible que generamos. Todo el equipo, los sistemas, los registros, los edificios, la propiedad inmobiliaria, los vehículos, los planes, la propiedad intelectual y cualquier cosa de propiedad de NRG o alquilada por la compañía también se consideran activos de la compañía.

Información confidencial y privilegiada: Toda la información que no estemos autorizados a divulgar ya sea general, técnica o relacionada con el negocio, que no esté disponible para el público ni para los competidores de NRG.

Conflicto de interés: Relación personal o comercial que crea (o podría crear) una influencia externa en la toma de decisiones de un empleado. Esto quiere decir que el empleado no le da prioridad a NRG a la hora de tomar decisiones comerciales o podría dar la impresión de que su juicio está indebidamente influenciado.

Clase protegida: Grupo de personas con una característica en común que están legalmente protegidos de discriminación contra ellos sobre la base de esa característica. Las siguientes se definen como clases protegidas: raza, color, religión, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, información genética, estado civil, identidad o expresión de género, orientación sexual, condición de veterano y cualquier otra protegida por la ley.

Funcionarios gubernamentales o públicos: Empleados y representantes, incluidos los funcionarios elegidos y nombrados en gobiernos; agencias de supervisión y comisiones regulatorias.

Retención legal: Aviso para mantener archivados los registros relacionados con una investigación o demanda potencial o en curso.

Hecho material: Hecho o dato que es significativo, importante o esencial al relacionarnos con un competidor.

Información importante no pública: Toda noticia, información o dato relacionados con una compañía que no se han puesto a la disposición del público y que un inversionista consideraría relevante al tomar una decisión de inversión.

Información de identificación personal: Información que se usa para distinguir o rastrear la identidad de una persona (p. ej., su nombre, número de cuenta de servicios públicos), ya sea sola o combinada con otra información personal vinculada o asociada con una persona específica (p.ej., fecha y lugar de nacimiento, apellido de soltera de la madre, dirección postal y otra información que es posible que las personas no deseen que se revele públicamente).

Información de identificación personal restringida: Información que, si se divulga sin la debida autorización, crearía un riesgo considerable de robo de identidad (p. ej., número de seguro social, número de cuenta bancaria y ciertas combinaciones de información de identificación personal).

© 2022 NRG Energy, Inc. Todos los derechos reservados. 882954356