



NatWest  
Group

# 这是 我们的准则

我们倡导潜力，帮助人们、  
家庭和企业蓬勃发展。

# 这是我们的准则

当我们做正确的事情时，我们的客户就会信任并重视我们，这样，我们都可以为我们所服务的公司感到自豪。



我们对待他人的态度决定了人们是否愿意与我们做生意、加入我们银行工作以及欢迎我们成为他们社区的一部分。

当我们做正确的事情时，我们的客户就会信任并重视我们，这样，我们都可以为我们所服务的公司感到自豪。

这就是为什么我们的准则的诚信精神掌握在 NatWest 集团每个人的手中，并且我们彼此承担同样的责任，以确保我们遵循我们的宗旨、价值观和行为，并为我们的同事、客户、供应商、社区和股东做正确的事情。无论您是长工、合约工、代理商还是临时工。

我们的供应商宪章列出了我们在道德商业行为、人权、欺凌和骚扰、环境可持续性以及多样性和包容性方面的目标和期望。

它详细说明了我们对供应商的期望，但更重要的是清楚地概述了我们自己的承诺以及我们希望通过合作实现的成果。

践行我们的目标、价值观和行为创造并促进一个没有欺凌、骚扰和歧视的正面环境。

在 NatWest，我们不会容忍与年龄、残疾、变性、种族 / 民族、宗教或信仰、性别、性、性取向、婚姻和民事伴侣关系、怀孕和生育相关的任何形式的歧视，并鼓励任何人如看不到我们行动的目标，可以在这情况下高声说出来。我们严肃、敏感地对待任何指控，并制定了强而有力的政策和程序来处理可能发生的情况。

所以，我们的准则是适用于任何人的。它阐述了我们彼此的期望，以及我们的客户、供应商、股东和我们所在社区对我们的期望。为了现在，也为了后代。

这是我们的准则。它帮助我们每个人做正确的事情。让它成为你日常生活的一部分。

# 我们的信念

## 我们的宗旨

我们倡导潜力，帮助人们、家庭和企业繁荣发展。

## 我们的焦点

企业并消除障碍以支持生意发展。

为我们的客户学习并提高财务能力和信心，并为我们的员工建立充满活力的学习文化。

协助迎接气候变的挑战

## 我们的价值

### 包容性

我们与同事、社区和客户齐心协力，实现伟大成就。

我们赞扬并尊重每个人的优点和差异，并分享我们的知识和经验。

我们致力于营造一个公平、包容的环境，让我们所有人都有归属感。

### 好奇心

我们以不懈的好奇心和广阔的视野进行实验和探索。

我们通过创新实现“一家银行”的价值。

我们是勇敢且富有创造力的创新者，勇于尝试新事物。

### 强劲

我们诚信行事，明智地承担风险。

我们努力保障同事、客户和社区的安全。

我们解决问题并提供最佳结果。

包容性

好奇心

强劲

可持续性

雄心勃勃

我们为我们的多样性感到自豪，但我们拥有相同的目标和价值观，真正发挥潜力。

### 可持续性

我们非常关心我们对人类和地球的影响。

我们表现出同理心，在数字世界中建立关系，并在客户的一生中陪伴在他们身边。

我们采取对长远未来负责任的行动。

### 雄心勃勃

我们是我们希望看到的改变的榜样——以我们的宗旨为指引。

我们优先考虑自己和他人的福祉和学习。

我们对自己和他人设定了高标准，以取得优异的成绩。

所有这些都体现在我们的准则中



# 我们的工作方式

四个关键工具指导我们合作的方式。

## 我们的准则

---

### 我们的工作模式

这阐述了我们的宗旨以及我们彼此期望的价值观和行为。

### 决策所依据的框架 (YES Check)

---

### 我们的决策制定

这指导着我们的思考方式以及我们决策和行动背后的判断。

## 我们的行为准则和关键人员能力

---

### 我们应有行为

行为准则和我们的关键人员能力 (CPC) 技能和行为描述了我们应该如何对待工作和日常行为。

## 我们的各项政策

---

### 我们做事方式

这些引导我们如何做事。它们概述了银行、客户和监管机构的期望，以及必须遵循的过程和程序。

# 我们如何做出决定



## 决策所依据的框架（YES Check）

我们的客户、同事和我们开展业务的社区相信我们每个人在所做的每件事上，都深思熟虑且专业地处理。

他们期望我们每个人都能运用良好的判断力并做正确的事。

我们利用我们的宗旨和价值观帮助引领我们的决定。如有疑问，我们会使用“是”检查（YES Check）来帮助我们每天提出正确的问题并做出最佳决策。

决策并不总是那么简单。“是”检查（YES Check）可以帮助我们挑战、检查并真正倡导潜力。

## 您自问

### 1 其他人会说我的行为是尊重别人和正直的吗？

考虑：您的家人、朋友、同事和社区会怎么想？

### 2 我正在做的事情是否会保障银行，我们的客户和社区安全吗？

考虑：您向一群储户或股东提出了这一决定，您会被视为采取了应有的谨慎态度吗？

### 3 我的行为是否公平且具有包容性？

考虑：你想实现什么目标？您是否考虑过受此决定影响的所有人，包括服务不足或被排除在外的人？

### 4 我有没有寻找、倾听与取不同角度去考虑？

考虑：你做了什么假设？您是否好奇并在不同观点的人身上测试过您的想法并查看了不同的数据？

### 5 这会推进我们的目标吗，倡导潜力和帮助别人、家庭和企业蓬勃发展？

考虑：如何？尝试撰写新闻稿。这对客户和社区来说，听起来好听吗？对后代有何影响？

# 我们行事作风

行为规则强化了我们的价值。他们要求我们对自己的行动和行为负责。无论您在银行的哪个部门工作，它们都适用于我们所有人。

遵守这些个人行为准则，以及我们的宗旨、价值观、决策所依据的框架（YES Check）和政策，确保我们承担个人责任：

---

为所有持份者提供公平的收益

---

建立我们的同事、客户、供应商、社区和股东对我们银行的信任

---


---

履行我们的监管义务

## 个人行为守则

1. 你必须凭诚信行事
2. 你必须以应有的技能、谨慎和勤勉行事
3. 您必须对金融行为监管局（FCA）、审慎监管局（PRA）和其他监管机构保持开放和合作态度
4. 你必须充分考虑客户的利益并公平对待他们
5. 您必须遵守适当的标准市场操守
6. 您必须尽量为零售客户取得良好成绩\*

\*《行为守则》中的零售客户是以FCA 的定义为准，比我们内部零售银行客户群体更广泛。



金融行为监管局（FCA）通过一套明确的监管行为规则规定了对个人行为的期望。

FCA 还对我们的最高层领导者提出了明确的期望，并进一步制定了针对他们的监管行为守则。如果您受到这些影响，您将收到个人信息和支持。



# 我们行事作风

## 关键人员能力（CPC）

关键人员能力（CPC）技巧和行为对我们所有人一贯的要求设定各项明确期望。CPC解释了我们每天需要如何工作，并与我们的目标、价值观和管理风险的文化贯彻一致。CPC将协助培养您的能力，由今天到未来均事业成功。

善导我们今天的行为  
方式并让我们为未来  
做好准备



包容

连接

好奇心

改良者 创新者

强大

批判性思想家

可持续性

被信赖的顾问

雄心勃勃

准备好应对改变

# 我们行事作风

包容

## 连接

技巧及行为:

- 重视差异
- 协作的
- 团队合作
- 沟通
- 与社区联系

好奇心

## 改进者 创新者

技巧及行为:

- 创造性思维
- 延续性改进
- 心中只有一家银行
- 数字素养
- 按部就班地工作
- 敏捷方法

强大

## 批评性 思想家

技巧及行为:

- 理解问题
- 作出决定
- 数据素养
- 挑战性的决定
- 策略性思考
- 网络安全

可持续性

## 被信赖的 顾问

技巧及行为:

- 建立关系
- 客户为先
- 考虑到他人
- 做正确的事
- 掌握所有权
- 专业知识

雄心勃勃

## 准备好 应对改变

技巧及行为:

- 韧性和福祉
- 适应力
- 自我导向学习
- 从经验中学习
- 建设性的反馈意见
- 辅导
- 取得成绩



# 我们的办事方式

银行的政策更详细地在规则上列明了希望每个人都能遵守。

通过遵循我们的政策，我们的风险管理方法是一致的，并将确保我们和我们的客户的安全。我们还制定了符合国家法律和法规的（公司）当地政策。

我们负有个人责任，确保我们熟悉与我们的职责相关的银行政策。

## 一些关键政策和指导领域：

- 反欺凌和骚扰
- 竞争
- 投诉管理
- 利益冲突
- 处于弱势境地的顾客
- 数据道德
- 金融罪行
- 管理记录
- 市场滥用和内幕信息
- 表现管理
- 隐私和客户保密
- 保安
- 发声
- 旅行及娱乐

他们确保我们遵守受严格监管行业中至关重要的法律和监管要求。

# 我们的办事方式

如果出现问题并且会影响 NatWest 集团、其客户、同事、供应商、股东或公众，我们都有责任发声。

包括不符合我们的准则、违反我们的内部政策的行为和程序，违反了我们的监管要求，或者是非法的。

任何提出疑虑的人是符合 NatWest 集团的价值观行事的。

您无需提供证据证明所报告的活动已经、正在或可能发生。

Speak Up 是一项保密的 24/7 电话和在线报告服务，由独立第三方供应商代表 NatWest 集团运营。 还可以通过电子邮件、信件或面对面的方式直接向“发声”(Speak Up)小组举报。提出疑虑的最有效方式是在线。

Speak Up 框架旨在提供一个安全可靠的畅所欲言环境，使您能够在早期阶段以正确的方式，表达您担心的不当或违规行为。

通过“发声”提出的所有疑虑都会得到保密处理，这意味着除非出于法律目的需要，否则您的姓名和联系方式不会在“发声”调查之外共享。但是，如果您不想透露自己的姓名，也可以匿名提出您的疑虑。

## 怎样发声

您可以向同事、通过上线管理人员或通过专门的揭发和举报平台“发声(Speak Up)”提出您的疑虑。



# 我们的办事方式

要发声啊。

银行保密揭发  
和举报平台

## 怎样联系我们

参阅内部网 Speak Up 页了解更多信息，包括“发声”政策、团队联系方式以及提出疑虑的链接。

NatWest 集团严肃对待举报和揭发。我们将考虑报告中提及的每一个问题。

在合理的情况下，我们将适当地分配独立调查员检查您提出的问题并确定基本事实。根据调查结果，将采取适当和相称的行动来解决所发现的任何问题。

## 保护

如果您因说出真实的担忧问题而遭受任何形式的迫害（包括欺凌、骚扰、受害或歧视），您将受到保护。虐待任何提出疑虑的人将被视为纪律问题。

您还可能获得当地法律的保护。

## 外部报告

您还可以直接向英国金融行为监管局（FCA）和审慎监管局（PRA）或当地国家监管机构报告您的疑虑。

您无需在联系监管机构之前、期间或之后在公司内部提出您的疑虑。

## 诚信的框架

NatWest 集团审计委员会（GAC）监控集团举报流程的有效性，并接收举报报告数量和任何共同主题的最新信息。GAC 主席为集团的揭发举报最高负责人。

---

如需了解更多信息，请参阅：  
内部网Intranet>有用网站Useful sites>发声Speak Up



# 我们的办事方式



工作上的健康和福祉对银行和有关的个人而言同样重要。

工作上的健康和福祉对银行和有关的个人而言同样重要。

支持各同事的心理、身体、社会 and 财务健康是本银行的首要任务。福祉中心提供广泛的支持，涵盖我们福祉的每一根支柱。

我们的员工援助计划可以向所有同事提供免费且保密的建议、信息、支持和心理辅导服务。这是由独立专业供应商提供的帮助热线和/或在线服务，每天 24 小时、每星期 7 天都提供服务。

## 怎样联系我们

有关援助热线联系方式的详细信息，请转至人力资源（Human Resources）> 福祉（Wellbeing），并选择您所在的地区。



包容文化是我们银行所做一切的核心。

包容性是我们为服务同事、客户和社区所做一切的核心。

包容就是确保每个人每天都能在工作上发挥出自己最好的一面。这是为了创建一种安全的文化，让人们感到舒适，可以做到真我，并且知道我们一定支持他们。这是为了庆祝我们的差异，并找到将其转化成为我们的优势的方法，也是为了给予每个人相同的成长机会。

我们希望每个人都能通过有刻意的、正面的、有意识的努力，积极推动包容文化，造福于各社群。

通过将其贯穿于我们的组织价值，并通过我们的目的和目标设定流程，要求我们的领导者承担责任，我们致力于继续创建一个反映社会的多元化和包容的组织。

## 怎样联系我们

如需了解更多信息，请参阅人力资源 > 多元性、公平和包容性；或如果您想加入我们的员工主导网络，请看关于银行 About the Bank> 这是我们 This is us> 员工主导网络 Employee Led Networks

# 这是 我们的准则

2024年8月 - 此内容每年被审核一次。