

Dit is onze Gedragscode.



Wij streven ernaar om ons potentieel te bereiken, wat mensen, families en bedrijven helpt om op te bloeien.

Dit is onze Gedragscode.



Hoe wij ons gedragen tegenover anderen, bepaalt of mensen zaken met ons willen doen, voor ons willen werken of ons verwelkomen als deel van hun gemeenschap.

Als we het juiste doen, waarderen en vertrouwen onze klanten ons, wat er vervolgens voor zorgt dat we allemaal trots kunnen zijn op het bedrijf waar we voor werken.

Ons doelgericht bedrijf streeft ernaar om de behoeften van mensen en de planeet centraal te stellen bij alles wat we doen. Dit betreft onze collega's, klanten, leveranciers, gemeenschappen en aandeelhouders. Om dit mogelijk te maken, werken we als één team en bouwen we een bank die veilig, eenvoudig en slim is, om al onze aandeelhouders te laten floreren.

Dit is waarom de integriteit van onze gedragscode in de handen van elke individuele persoon in de NatWest Group ligt en we dezelfde verantwoordelijkheid tegenover elkaar dragen om er zeker van te zijn dat we leven volgens ons doel, onze waarden en ons gedrag. Ongeacht of je een permanente collega bent, een opdrachtnemer, een uitzendkracht of een tijdelijke werknemer. Dit is ook waarom we overstappen op een nieuwe leverancierscharter die onze doelen en verwachtingen uitlegt, in verband met ethisch zaken doen, mensenrechten, duurzaamheid rondom het milieu, diversiteit en inclusie. Het legt uit wat we verwachten van onze leveranciers, maar belangrijker nog, het geeft nu ook duidelijk aan wat onze eigen toezeggingen zijn in deze kerngebieden en de resultaten die we proberen te bereiken door samen te werken.

Dus onze gedragscode geldt voor iedereen. De code legt uit wat wij van elkaar verwachten en ook wat onze klanten, leveranciers, aandeelhouders en de gemeenschappen waarvan we deel uitmaken, van ons verwachten. Zowel voor ons in het heden, als voor toekomstige generaties.

Dit is onze gedragscode. Het helpt ons allemaal om het juiste te doen. Gelieve er gebruik van te maken.

Wat wij geloven.

Ons Doel

Wij streven ernaar om ons potentieel te bereiken, wat mensen, families en bedrijven helpt om op te bloeien.



We zijn allemaal verschillend, maar we delen dezelfde doelgerichte focus en dezelfde waarden om daadwerkelijk ons potentieel te bereiken.

Onze Focus

Ondernemerschap en de belemmeringen die teveel mensen tegenkomen bij het starten van een bedrijf.

Het aanleren en verbeteren van financiële vaardigheden en het zelfvertrouwen van onze klanten.

Een dynamische leercultuur opbouwen voor onze werknemers.

Het klimaat en de rol die wij kunnen spelen in het versnellen van de overgang naar een koolstofarme economie.

Onze Waarden

Klanten bedienen

Wij bestaan om onze klanten te bedienen.

We winnen hun vertrouwen door te focussen op hun behoeften en door uitstekende diensten te leveren.

Samenwerken

Wij geven om elkaar en leveren het beste werk als één team. Wij brengen het beste in onszelf naar ons werk en we helpen en ondersteunen elkaar om ons potentieel te bereiken.

Het juiste doen

Wij doen het juiste.

Wij nemen risico's serieus en beheren ze heel zorgvuldig. Wij waarderen eerlijkheid en inclusie en oordelen goed doordacht en met integriteit.

Langetermijn denken

We weten dat we alleen slagen als onze klanten en gemeenschappen slagen.

Wij doen zaken op een open, directe en duurzame manier.

Dit komt allemaal samen in onze gedragscode.

Hoe wij werken.

Vier belangrijke instrumenten leiden ons in de manier waarop we samenwerken.



Onze Gedragscode

Hoe wij werken

Dit verklaart ons doel, onze waarden en het gedrag dat we van elkaar verwachten.

De 'JA'-test

Hoe wij beslissingen nemen

Dit leidt ons in de manier waarop we denken en in de beoordelingen die ten grondslag liggen aan onze beslissingen en handelingen.

Onze gedragsregels en cruciale competenties

Hoe wij ons gedragen

Het gedrag verbonden aan de gedragsregels en cruciale competenties (CPC), beschrijft 'hoe' we ons werk zouden moeten uitvoeren. Dit laat ons zien hoe we ons elke dag moeten gedragen.

Ons Beleid

Hoe wij dingen doen

Dit laat zien hoe wij dingen doen. Het laat zien wat de verwachtingen van de bank, de klanten en de toezichthouders zijn, maar ook de processen en procedures die moeten worden gevolgd.

Hoe wij beslissingen nemen.



De 'JA'-test

Onze klanten, collega's en de gemeenschappen waarin we zaken doen, vertrouwen erop dat wij allemaal bedachtzaam en professioneel zijn in alles wat we doen.

Ze verwachten van ons allemaal dat we goede beoordelingen maken en de juiste dingen doen.

We gebruiken ons doel en onze waarden om ons te helpen bij het nemen van beslissingen. Bij twijfel, gebruiken we de 'JA'-test om elke dag de juiste vragen te stellen en de beste beslissingen te nemen.

Beslissingen zijn niet altijd eenvoudig. De 'JA'-test kan ons uitdagen, controleren en ervoor zorgen dat we werkelijk ons potentieel bereiken.

Bevraag jezelf...

1.

Zouden anderen zeggen dat ik handel met respect en integriteit?

Bedenk: Wat zouden uw vrienden, collega's, uw familie en uw gemeenschap denken?

2.

Houden mijn handelingen de bank, onze klanten en gemeenschappen veilig en beschermd?

Bedenk: Als u deze beslissing voorlegde aan een groep spaarders of aandeelhouders, zou u dan worden gezien als zorgvuldig?

3.

Handel ik solidair en op een eerlijke manier?

Bedenk: Wat wilt u bereiken? Heeft u gedacht aan iedereen die door deze beslissing geraakt wordt, inclusief de achtergestelden en de uitgesloten?

4.

Heb ik andere perspectieven onderzocht, beluisterd en in overweging genomen?

Bedenk: Welke veronderstellingen heeft u gemaakt? Bent u nieuwsgierig geweest en heeft u uw gedachtegang getest op mensen met andere denkwijzen en naar andere informatie gekeken?

5.

Zal dit helpen bij het bereiken van ons doel om ons potentieel te bereiken, wat mensen, families en bedrijven helpt om open te bloeien?

Bedenk: Hoe? Probeer het persbericht te schrijven. Klinkt het goed voor klanten en gemeenschappen? Wat is het effect op toekomstige generaties?

Hoe wij ons gedragen.

De gedragsregels versterken onze waarden. Ze stellen ons aansprakelijk voor ons handelen en ons gedrag. Ze zijn op iedereen van toepassing, ongeacht in welk deel van de bank of waar u werkt.



De Financiële Gedragsautoriteit (FCA) bepaalt de verwachtingen van individueel gedrag via een heldere reeks van wettelijke gedragsregels.

Door ons te houden aan deze individuele gedragsregels, naast ons doel, onze waarden, 'JA'-testen en beleidsmaatregelen, zorgen we ervoor dat we individuele verantwoordelijkheid nemen om:

Lever eerlijke resultaten voor alle belanghebbenden.

Vertrouwen in onze bank op te bouwen voor onze collega's, onze klanten, leveranciers, gemeenschappen en aandeelhouders.

Te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

Individuele Gedragsregels

1. U moet handelen met integriteit
2. U moet handelen met de vereiste vaardigheid, zorg en toewijding
3. U moet helder zijn en meewerken met de financiële gedragsautoriteit (FCA), de wettelijke prudentiële autoriteit (PRA) en andere regelgevers
4. U moet de vereiste aandacht besteden aan de belangen van klanten en ze eerlijk behandelen
5. U moet de juiste maatstaven van marktgedrag handhaven

De FCA legt ook duidelijke verwachtingen op aan onze hoogste leiders en er is een extra set wettelijke gedragsregels van toepassing op hen. Als dit op u van toepassing is, dan zult u op individuele basis informatie en ondersteuning krijgen.

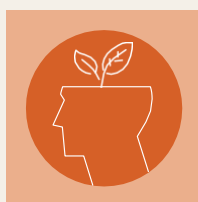
Hoe wij ons gedragen.

Cruciale Competenties.

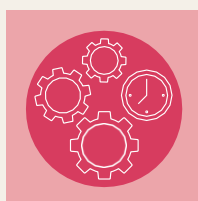
Ze helpen ons bij hoe we ons nu gedragen en bereiden ons voor op de toekomst.



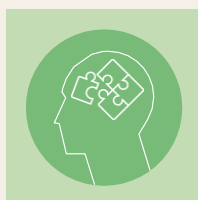
De CPC-handelswijzen geven duidelijk aan welk gedrag er doorlopend van ons wordt verwacht. Ze liggen op één lijn met onze doelstelling en onze doel- en risicocultuur en zullen u helpen om vaardigheden op te bouwen voor een succesvolle carrière, zowel nu als in de toekomst.



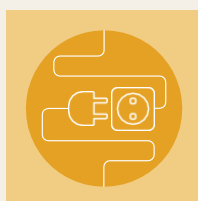
1.
Verbeteraar Vernieuwer



2.
Klaar voor Verandering



3.
Kritische Denker



4.
Verbonden



5.
Vertrouwde Adviseur

Hoe wij ons gedragen.



Verbeteraar Vernieuwer

CPC-gedrag zegt ons:

We genereren nieuwe ideeën en gebruiken vernieuwende manieren van denken en werken.

We leren van onze ervaring en we gebruiken dit om verbeteringen aan te brengen.

We hebben een digitale en technologische mentaliteit en we gebruiken digitale middelen effectief.

We verbeteren en vereenvoudigen doorlopend voor onze klanten.



Klaar voor Verandering

CPC-gedrag zegt ons:

Wij ondersteunen ons eigen welzijn en onze veerkracht.

We nemen een leergierige mentaliteit aan; we zijn nieuwsgierig en leren graag nieuwe dingen.

We hebben een positieve kijk op verandering en onduidelijkheid; we zijn zelfbewust en tonen aanpasbaarheid en flexibiliteit.

We kunnen op snelheid werken en nog steeds kwaliteit leveren.



Kritische Denker

CPC-gedrag zegt ons:

We verzamelen informatie en gegevens door onderzoek en inzicht.

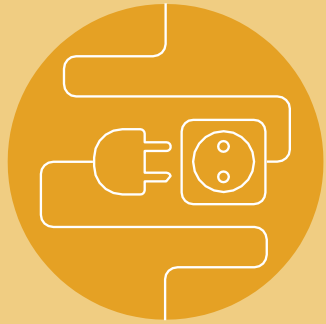
We lossen problemen op en nemen gedegen beslissingen waarbij we rekening houden met collega's en klanten.

We geven constructieve kritiek op beslissingen van anderen en we staan zelf ook open voor een uitdaging.

We hebben oog voor detail, vereenvoudigen complexiteit en leveren precies en kwalitatief hoogwaardig werk.

We denken strategisch en maken de verbinding met de doelstelling en het doel en risico-denken van de bank.

Hoe wij ons gedragen.



Verbonden

CPC-gedrag zegt ons:

We zijn positief over samenwerking en we werken doelgericht en grensoverschrijdend samen.

We denken als één bank, met uiterst effectief teamwerk.

We respecteren en waarderen inclusiviteit en de verschillen in anderen en promoten eerlijkheid.

We luisteren, coachen en leveren feedback aan anderen. We delen informatie en beïnvloeden elkaar.

We ondersteunen en dienen de gemeenschap.



Vertrouwde Adviseur

CPC-gedrag zegt ons:

We bouwen vertrouwen op, evenals relaties die berusten op warmte, empathie en emotionele intelligentie.

We hebben hoge ethische normen en streven ernaar om altijd het beste resultaat voor klanten te leveren.

We bouwen expertise op en maken een geloofwaardige indruk.

We scannen de externe omgeving met de klant in gedachten.

Meer informatie over CPC-gedrag kunt u vinden op [HR > HR Information > Learning > Help me Develop myself > Critical People Capabilities](#).

Hoe wij dingen doen.

Het beleid van de bank beschrijft de regels die iedereen moet volgen in meer detail.



Zij zorgen ervoor dat we voldoen aan de wettelijke en regelgevende vereisten die cruciaal zijn in een uitermate gereguleerde industrie.

Door het volgen van ons beleid, is onze aanpak van risicomanagement consistent en zal het ons en onze klanten veilig en beschermd houden. We hebben ook lokale beleidsmaatregelen per land, die op één lijn staan met de nationale wetten en reglementen.

We nemen persoonlijke verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat we bekend zijn met de beleidsmaatregelen van de bank die relevant zijn voor onze rol.

Enkele kernbeleidsmaatregelen en richtlijnen zijn:

- Anti-omkoping en -corruptie
- Anti-witwassing van geld
- Concurrentiebeleid
- Klachtenbeheer & Foutenbeheer
- Klanten in kwetsbare posities
- Gezondheid, veiligheid en milieu
- Het Beheer van conflicten, voorkennis en handelen voor eigen rekening
- Bestanden beheren
- Marktmissbruik en voorkennis
- Prestatiebeheer
- Privacy en klantvertrouwelijkheid
- Sancties
- Beveiliging
- Melding Doen
- Reizen & vermaak

Hoe wij dingen doen.

We hebben allemaal een verantwoordelijkheid om melding te doen als er iets verkeerd is en het van invloed zal zijn op de bank, haar klanten, collega's, leveranciers, aandeelhouders of het algemene publiek.



We hebben allemaal een verantwoordelijkheid om melding te doen als iets verkeerd is.

Dit omvat ook gedrag dat niet in lijn is met onze gedragscode, overtredingen van ons beleid en onze procedures, of illegaal gedrag.

Melding doen van een zorgwekkend feit komt overeen met een kernwaarde: Het juiste doen.

U hoeft geen bewijs te hebben dat de activiteit die wordt gemeld is gepleegd, wordt gepleegd of waarschijnlijk zal worden gepleegd.

Hoe u melding doet

U kunt uw zorgen melden bij een collega, uw lijnmanager, of de daarvoor aangewezen klokkenluidersdienst 'Speak Up'. Speak Up is een vertrouwelijke telefoon- en webdienst, uitgevoerd op een 24/7 basis, die namens de Bank wordt beheerd door een onafhankelijke derde partij. Het 'Speak Up'-kader van de bank is ontworpen om een veilige en afgeschermdde omgeving te creëren waar u uw stem kunt laten horen. Dit maakt het mogelijk om in een vroegtijdig stadium en op de juiste manier melding te doen van alle zorgen die u heeft over overtredingen of wangedrag.

Alle zaken die via 'Speak Up' worden gemeld, worden als vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat uw naam en contactgegevens niet zullen worden vermeld buiten het onderzoek van 'Speak Up', tenzij dit voor wettelijke redenen nodig is. U heeft echter ook de optie om anoniem te blijven, als u uw naam en contactgegevens liever niet doorgeeft.

Hoe wij dingen doen.



Iets gezien?



Iets gehoord?



Zeg er iets van

Doe Melding

Voor contact met ons

Bezoek de intranetpagina 'Speak Up' voor meer informatie, zoals ons 'Speak Up'-beleid en contactgegevens voor het uiten van een bezorgdheid via 'Speak Up'

De bank neemt meldingen van klokkenluiders heel serieus. We overwegen elke zaak die wordt gemeld. Waar toepasselijk, zetten we een onafhankelijke onderzoeker in om de gemelde zaken te bekijken en de onderliggende feiten vast te stellen. Afhankelijk van de bevindingen van het onderzoek, zal toepasselijke en proportionele actie worden ondernomen om de bevonden problemen aan te pakken.

U zal worden beschermd, als er ook maar enige vorm van negatief gedrag jegens u mocht optreden - inclusief intimidatie, victimisatie of discriminatie - ten gevolge van het melden van zorgwekkende feiten. De mishandeling van iemand die zorgwekkende feiten meldt, zal worden gezien als een disciplinaire zaak.

Afhankelijk van het soort feit dat u meldt, kan het zijn dat u ook bescherming krijgt volgens de lokale wetten. Bijvoorbeeld, in het VK kunnen werknemers ook extra bescherming krijgen volgens de lokale wetten van het land.

U kunt uw bezorgdheid rechtstreeks melden aan de Financiële Gedragsautoriteit (FCA) en de Wettelijke Prudentiële Autoriteit (PRA) in het Verenigd Koninkrijk, of bij de plaatselijke toezichthouder in uw land. U hoeft uw bezorgdheid niet eerst intern te melden, voordat u dit aan uw plaatselijke toezichthouder meldt. U heeft geen verplichting om uw bezorgdheid intern te melden, vóór, tijdens of na uw contact met de plaatselijke toezichthouder.

Voor meer informatie kunt u kijken op de 'Speak Up'-pagina. Ga naar [Insite > Politicies > Speak Up](#).

Hoe wij dingen doen.

Gezondheid en welzijn op het werk is net zo belangrijk voor de bank, als voor de betreffende persoon.

Inclusie staat centraal bij alles wat we doen in de bank.

Advies, informatie, ondersteuning en gesprekstherapie op korte termijn, betreffende uw werk, geld, wettelijke zaken, gezondheid of familiekwesaties kan worden verkregen via de welzijnspagina's van het intranet.

De hulplijn en de gesprekstherapiedienst zijn gratis en vertrouwelijk voor alle collega's. Hij wordt geleverd door lokale dienstverleners en beheerd door een externe gespecialiseerde dienst. Iedereen heeft recht op telefoonconsulten, informatie, hulpmiddelen en toolkits online en persoonlijke, rechtstreekse gesprekken.

U en uw directe familie kunnen onze welzijnsdienstverlener bereiken via de hulplijn of online diensten, 24 uur per dag, zeven dagen per week.

Voor contact met ons

Voor details van de hulplijn ga naar [HR > HR Information > Wellbeing](#) en selecteer uw regio.

Inclusie staat centraal bij alles wat we doen voor onze collega's, onze klanten en de gemeenschappen die we dienen.

Omdat we het als een rode draad door onze organisatorische waarden laten lopen en onze leiders aansprakelijk stellen via ons streven en onze doelstellingsprocessen, verzekeren we dat we inclusieve collega- en klantervaringen leveren en dat we een gevarieerde organisatie zijn die een ware reflectie is van de huidige maatschappij.

Dit is onze Gedragcode.