

# Voici notre Code.



Nous nous faisons les champions du potentiel, en aidant les personnes, les familles et les entreprises à prospérer.

# Voici notre Code.



La façon dont nous nous comportons avec les autres détermine si les gens veulent faire des affaires avec nous, travailler pour nous et nous accueillir comme faisant partie de leur communauté.

**Lorsque nous faisons ce qu'il faut, nos clients nous font confiance et nous apprécient, ce qui signifie que nous pouvons tous être fiers de l'entreprise pour laquelle nous travaillons.**

Notre entreprise axée sur l'objectif s'efforce de placer les besoins des personnes et de la planète au cœur de tout ce que nous faisons. Cela inclut nos collègues, nos clients, nos fournisseurs, les communautés et les actionnaires. Pour ce faire, nous fonctionnons comme une seule équipe, en construisant une banque sûre, simple et intelligente qui aidera toutes nos parties prenantes à prospérer.

C'est pourquoi l'intégrité de notre Code entre les mains de chaque individu du groupe NatWest et nous portons la même responsabilité les uns envers les autres pour nous assurer que nous vivons selon notre objectif, nos valeurs et nos comportements. Que vous soyez un collègue permanent, un entrepreneur, une agence ou un travailleur temporaire. C'est également la raison pour laquelle nous passons à une nouvelle charte des fournisseurs qui définit nos objectifs et nos attentes en termes de conduite éthique des affaires, de droits de l'homme, de durabilité environnementale et de diversité et d'inclusion. Il détaille ce que nous attendons de nos fournisseurs, mais surtout, il expose maintenant clairement nos propres engagements dans ces domaines clés et les résultats que nous chercherons à obtenir en travaillant ensemble.

Donc, notre code est pour tout le monde. Il définit ce que nous attendons les uns des autres, et ce que nos clients, nos fournisseurs, nos actionnaires et les communautés dont nous faisons partie attendent de nous, pour le moment et pour les générations futures.

**Voici notre Code. Il aide chacun d'entre nous à faire ce qui est juste. Veuillez l'utiliser.**

# Ce que nous croyons.

## Notre objectif

**Nous nous faisons les champions du potentiel, en aidant les personnes, les familles et les entreprises à prospérer.**



**Nous sommes tous différents, mais nous partageons les mêmes objectifs et les mêmes valeurs pour vraiment défendre le potentiel.**

## Notre objectif

L'entreprise et les obstacles que trop de personnes rencontrent lors de la création d'une entreprise.

Apprendre et améliorer les capacités financières et la confiance de nos clients.

Mettre en place une culture d'apprentissage dynamique pour nos employés.

Le climat et le rôle que nous pouvons jouer pour accélérer la transition vers une économie à faible émission de carbone.

## Nos valeurs

### Au service des clients

Nous existons pour servir les clients.

Nous gagnons leur confiance en nous concentrant sur leurs besoins et en leur offrant un excellent service.

### Travailler ensemble

Nous prenons soin les uns des autres et travaillons mieux en équipe. Nous mettons le meilleur de nous-mêmes au travail et nous nous soutenons mutuellement pour réaliser notre potentiel.

### Faire ce qui est juste

Nous faisons ce qui est juste.

Nous prenons les risques au sérieux et les gérons avec prudence. Nous accordons une grande importance à l'équité et à l'inclusion et nous exerçons notre jugement avec réflexion et intégrité.

### Penser à long terme

Nous savons que notre succès dépend de celui de nos clients et nos communautés.

Nous faisons des affaires d'une manière ouverte, directe et durable.

**Tout cela se retrouve dans notre Code.**

# Comment nous travaillons.

Quatre outils clés guident la façon dont nous travaillons ensemble.



## Notre Code

### Comment nous travaillons

Ce document expose notre objectif ainsi que les valeurs et les comportements que nous attendons des uns des autres.

## Le test du OUI

### Comment nous prenons des décisions

Cela guide notre façon de penser et les jugements qui sous-tendent nos décisions et nos actions.

## Nos règles de conduite et nos capacités en matière de personnes critiques

### Comment nous nous comportons

Les règles de conduite et les comportements de la capacité critique des personnes (CPC) décrivent « comment » nous devrions aborder notre travail. Ils nous montrent comment nous comporter au quotidien.

## Nos politiques

### Nos politiques

Ils informent sur la façon dont nous faisons les choses. Ils décrivent les attentes de la Banque, des clients et des régulateurs, ainsi que les processus et les procédures à suivre.

# Comment nous prenons des décisions.



## Le test du OUI

Nos clients, nos collègues et les communautés dans lesquelles nous faisons des affaires font confiance à chacun d'entre nous pour être réfléchi et professionnel dans tout ce que nous faisons.

Ils attendent de chacun d'entre nous qu'il fasse preuve de bon jugement et qu'il fasse ce qui est juste.

Nous utilisons notre objectif et nos valeurs pour guider nos décisions. En cas de doute, nous utilisons le test du OUI pour nous aider à poser les bonnes questions et à prendre les meilleures décisions chaque jour.

Les décisions ne sont pas toujours simples. Le test du OUI peut nous aider à défier, à vérifier et à défendre véritablement le potentiel.

## Posez-vous la question...

### 1.

**D'autres diraient que j'agis avec respect et intégrité ?**

**Considérez :** Que penseraient votre famille, vos amis, vos collègues et votre communauté ?

---

### 2.

**Ce que je fais assure-t-il la sécurité de la banque, de nos clients et des communautés ?**

**Considérez :** Si vous présentiez cette décision à un groupe d'épargnants ou d'actionnaires, seriez-vous considéré comme faisant preuve de la diligence requise ?

---

### 3.

**Est-ce que j'agis de manière équitable et inclusive ?**

**Considérez :** Qu'est-ce que vous essayez de réaliser ? Avez-vous pris en compte toutes les personnes concernées par cette décision, y compris les personnes mal desservies ou exclues ?

---

### 4.

**Ai-je cherché, écouté et pris différentes perspectives prises en compte ?**

**Considérez :** Quelles hypothèses avez-vous faites ? Avez-vous été curieux et avez-vous testé votre réflexion sur des personnes ayant des points de vue différents et examiné des données différentes ?

---

### 5.

**Cela fera-t-il avancer notre objectif de défendre le potentiel et d'aider les personnes, les familles et les entreprises à prospérer ?**

**Considérez :** Comment ? Essayez de rédiger un communiqué de presse. Est-ce que cela semble bon pour les clients et les communautés ? Quel est l'impact sur les générations futures ?

# Comment nous nous comportons.

Les règles de conduite renforcent nos valeurs. Ils nous obligent à rendre compte de nos actions et de nos comportements. Elles s'appliquent à nous tous, quelle que soit la partie de la Banque dans laquelle vous travaillez et quel que soit l'endroit où vous travaillez.



L'Autorité de surveillance des marchés financiers (FCA) définit les attentes en matière de comportement individuel par le biais d'un ensemble clair de règles de conduite réglementaires.

Le respect de ces règles de conduite individuelles, ainsi que notre objectif, nos valeurs, le Test du OUI et nos politiques, garantissent que nous assumons notre responsabilité individuelle :

---

Obtenir des résultats équitables pour toutes les parties prenantes.

---

Renforcer la confiance dans notre banque pour nos collègues, nos clients, nos fournisseurs, les communautés et les actionnaires.

---

Respecter nos obligations réglementaires.

---

## Règles de conduite individuelles

1. Vous devez agir avec intégrité
2. Vous devez agir avec la compétence, le soin et la diligence nécessaires
3. Vous devez faire preuve d'ouverture et de coopération avec l'Autorité de surveillance des marchés financiers (FCA), l'Autorité de régulation prudentielle (PRA) et les autres régulateurs
4. Vous devez tenir compte des intérêts des clients et les traiter équitablement
5. Vous devez respecter des normes de conduite appropriées sur le marché

La FCA définit également des attentes claires pour nos plus hauts dirigeants, et un autre ensemble de règles de conduite réglementaires s'applique à eux. Si vous êtes concerné par celles-ci, vous recevrez des informations et un soutien sur une base individuelle.

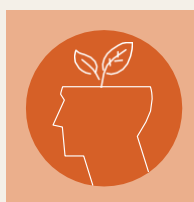
# Comment nous nous comportons.

Capacités des personnes critiques.

Guider notre comportement actuel et nous préparer pour l'avenir.

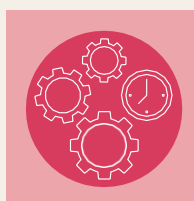


Les comportements du CPC fixent des attentes claires quant aux comportements que nous devons tous adopter. Ils sont en phase avec notre objectif, nos buts et notre culture du risque, et vous aideront à développer vos capacités pour une carrière réussie, aujourd'hui et à l'avenir.



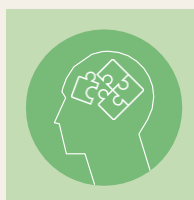
**1.**  
Améliorateur  
Innovateur

---



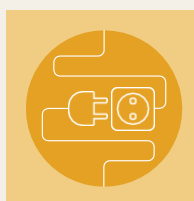
**2.**  
Prêt pour le  
changement

---



**3.**  
Penseur critique

---



**4.**  
Connectivité

---



**5.**  
Conseiller de  
confiance

---

# Comment nous nous comportons.



## Améliorateur Innovateur

### Les comportements du CPC disent :

Nous générons de nouvelles idées et utilisons des modes de pensée et de travail innovants.

Nous apprenons de l'expérience, nous nous en servons pour apporter des améliorations.

Nous avons un esprit numérique et technologique, nous utilisons efficacement les outils numériques.

Nous améliorons et simplifions constamment pour nos clients.



## Prêt pour le changement

### Les comportements du CPC disent :

Nous soutenons notre propre bien-être et notre résilience.

Nous adoptons un état d'esprit d'apprentissage ; nous sommes curieux et désireux d'apprendre de nouvelles choses.

Nous avons une orientation positive vers le changement et l'ambiguïté ; nous sommes conscients de nous-mêmes et faisons preuve d'adaptabilité et d'agilité.

Nous pouvons travailler au même rythme, tout en fournissant un travail de qualité.



## Penseur critique

### Les comportements du CPC disent :

Nous recueillons des informations et des données par le biais de la recherche et de la réflexion.

Nous résolvons les problèmes et prenons des décisions judicieuses en tenant compte de nos collègues et de nos clients.

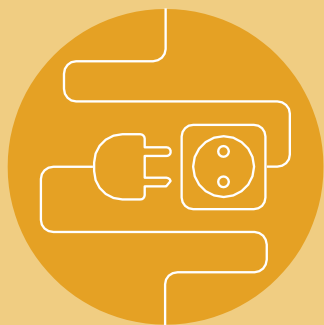
Nous contestons de manière constructive les décisions des autres et nous sommes ouverts à la contestation.

Nous avons le souci du détail, simplifions la complexité et produisons un travail précis et de haute qualité.

Nous pensons stratégiquement et faisons le lien avec l'objectif, les buts et l'appétit pour le risque de la Banque.



# Comment nous nous comportons.



## Connectivité

### Les comportements du CPC disent :

Nous sommes positifs en ce qui concerne la collaboration et nous collaborons délibérément au-delà des frontières.

Nous pensons à une seule banque, avec un travail d'équipe très efficace.

Nous respectons et valorisons l'inclusion et les différences des autres et nous encourageons l'équité.

Nous écoutons, encadrons et fournissons un retour d'information aux autres. Nous partageons des informations et influençons les autres.

Nous soutenons et servons la communauté.



## Conseiller de confiance

### Les comportements du CPC disent :

Nous établissons des relations et une confiance fondées sur la chaleur, l'empathie et l'intelligence émotionnelle.

Nous appliquons des normes éthiques élevées et cherchons à offrir le meilleur résultat possible à nos clients.

Nous développons notre expertise et faisons preuve de crédibilité.

Nous analysons l'environnement externe en gardant le client à l'esprit.

---

**Vous trouverez de plus amples informations sur les comportements de notre CPC à l'adresse suivante : RH > Information RH > Apprentissage > Aidez-moi à me développer > Capacités des personnes critiques.**

# Nos politiques.

Les politiques de la Banque décrivent plus en détail les règles que chacun est censé suivre.



Elles veillent à ce que nous respections les exigences légales et réglementaires qui sont essentielles dans un secteur hautement réglementé.

En suivant nos politiques, notre approche de la gestion des risques est cohérente et nous permettra, ainsi qu'à nos clients, de rester en sécurité. Nous avons également des politiques locales qui s'alignent sur les lois et règlements du pays.

Nous assumons la responsabilité personnelle de nous assurer que nous connaissons bien les politiques de la Banque en rapport avec notre rôle.

## Voici quelques-unes des principales politiques et orientations :

- Lutte contre la corruption
- Lutte contre le blanchiment d'argent
- Politique de la concurrence
- Gestion des griefs et Gestion des erreurs
- Clients en situation vulnérable
- Santé, sécurité et environnement
- Gestion des conflits, des informations privilégiées et des opérations sur les comptes personnels
- Gestion des documents
- Abus de marché et informations privilégiées
- Gestion des performances
- Vie privée et confidentialité des clients
- Sanctions
- Sécurité
- Exprimez-vous
- Voyages et divertissements

# Nos politiques.

**Nous avons tous la responsabilité de nous exprimer si quelque chose ne va pas est susceptible d'affecter la Banque, ses clients, ses collègues, ses fournisseurs, ses actionnaires ou le grand public.**



**Nous avons tous la responsabilité de nous exprimer si quelque chose ne va pas.**

Cela inclut les comportements qui ne sont pas conformes à notre code, qui enfreignent nos politiques et procédures internes ou qui sont illégaux.

Soulever une préoccupation, c'est agir en accord avec une valeur clé : Faire ce qui est juste.

Il n'est pas nécessaire d'avoir la preuve que l'activité signalée a été, est ou est susceptible d'être commise.

## Comment s'exprimer

Vous pouvez faire part de vos préoccupations à un collègue, à votre supérieur hiérarchique ou au service de dénonciation « Exprimez-vous ». Speak Up est un service confidentiel disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par téléphone et sur Internet, géré pour le compte de la Banque par un prestataire tiers indépendant. Le cadre « Exprimez-vous » de la Banque est conçu pour fournir un environnement sûr et sécurisé pour parler, vous permettant de soulever toute préoccupation que vous pourriez avoir au sujet d'un acte répréhensible ou d'une mauvaise conduite à un stade précoce et de la bonne manière.

Tous les problèmes soulevés dans le cadre de « Exprimez-vous » sont traités de manière confidentielle, ce qui signifie que votre nom et vos coordonnées ne seront pas communiqués en dehors de l'enquête « Exprimez-vous », à moins que cela ne soit nécessaire à des fins juridiques. Toutefois, vous avez la possibilité de rester anonyme si vous préférez ne pas communiquer votre nom ou vos coordonnées.

# Nos politiques.



**Vous avez vu quelque chose ?**



**Vous avez entendu quelque chose ?**



**Dites quelque chose**

## Exprimez-VOUS

### Comment nous contacter

Consultez la page Intranet Speak Up pour plus d'informations, comprenant notre Politique Exprimez-vous et les coordonnées pour soulever une préoccupation par l'intermédiaire de Exprimez-vous.

La Banque traite les dénonciations avec sérieux. Nous examinerons chaque préoccupation signalée. Le cas échéant, nous chargerons un enquêteur indépendant d'examiner les questions soulevées afin d'établir les faits sous-jacents. En fonction des résultats de l'enquête, des mesures appropriées et proportionnées seront prises pour résoudre les problèmes identifiés.

Vous serez protégé si vous subissez une forme quelconque de traitement préjudiciable, y compris le harcèlement, la victimisation ou la discrimination, parce que vous avez exprimé de véritables préoccupations. Les mauvais traitements infligés à toute personne soulevant une préoccupation seront considérés comme une question disciplinaire.

Selon la nature du problème soulevé, vous pouvez également bénéficier d'une protection en vertu de la législation locale. Au Royaume-Uni, par exemple, les employés peuvent également bénéficier d'une protection supplémentaire en vertu de la législation locale.

Vous pouvez également faire part de vos préoccupations directement à la FCA et à la PRA au Royaume-Uni, ou à l'organisme de réglementation de votre pays. Faire rapport à l'autorité de régulation n'est pas conditionnée par un premier signalement interne de vos préoccupations. Vous n'êtes pas obligé de faire part de vos préoccupations en interne avant, pendant ou après avoir contacté l'autorité de régulation.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la page « Exprimez-vous », sur le site Insite > Politiques > Exprimez-vous.

# Nos politiques.

La santé et le bien-être au travail sont aussi importants pour la Banque que pour l'individu concerné.

L'inclusion est au cœur de tout ce que nous faisons à la Banque.

Des conseils, des informations, un soutien et des conseils à court terme sur le travail, l'argent, les questions juridiques, de santé ou familiales, peuvent être obtenus via les pages intranet Bien-être.

La ligne d'assistance téléphonique et le service de conseil sont gratuits et confidentiels pour tous les collègues. Elle est proposée par des fournisseurs locaux et gérée par un fournisseur externe spécialisé. Chacun a droit à une consultation téléphonique, à des informations en ligne, à des ressources et à des boîtes à outils, ainsi qu'à une consultation en face à face.

Vous et votre famille proche pouvez contacter notre fournisseur de bien-être par l'intermédiaire de sa ligne d'assistance téléphonique ou de son service en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

## Comment nous contacter

Pour obtenir les coordonnées de la ligne d'assistance, rendez-vous sur [HR > Information HR > Bien-être](#) et sélectionnez votre région.

L'inclusion est au cœur de tout ce que nous faisons pour nos collègues, nos clients et les communautés que nous servons.

En l'intégrant dans nos valeurs organisationnelles et en responsabilisant nos dirigeants par le biais de nos processus de définition d'objectifs et de buts, nous nous assurons de proposer des expériences de collègues et de clients inclusives et de créer une organisation diversifiée qui reflète la société actuelle.

**Voici  
notre Code.**