

Bizim Kuralımız Budur.



Toplumların, ailelerin ve işletmelerin gelişmesine yardımcı olarak potansiyeli destekleriz.

Bizim Kuralımız Budur.



Başkalarına karşı davranışlarımız, insanların bizimle iş yapmak, çalışmak isteyip istememesini ve topluluklarının bir parçası olarak bize kucak açıp açmamalarını belirler.

Doğru şeyi yaptığımızda müşterilerimiz bize güvenir ve değer verir. Bu da, kendisi için çalıştığımız şirkette hepimizin gurur duymasını sağlar.

Amaç doğrultusunda yön verilen işletmemiz, insanların ve gezegenin ihtiyaçlarını yaptığımız her şeyin merkezine oturtmaya gayret göstermektedir. Buna çalışma arkadaşlarımız, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz, topluluklarımız ve hissedarlarımız dahildir. Bunu yapmak için tek bir ekip olarak hareket eder, tüm paydaşlarımızın gelişimine yardımcı olacak güvenli, basit ve akıllı bir Banka inşa ederiz.

Bu nedenle, Kurallarımızın bozulmadan uygulanması NatWest Group'taki her bir bireye bağlıdır ve amacımızı, değerlerimizi ve davranışlarımızı hayata geçirmek için birbirimize karşı aynı sorumluluğu taşımaktayız. Sürekli personel, yüklenici, acente veya geçici işçi olmanız fark etmez. Etik iş davranışları, insan hakları, çevresel sürdürülebilirlik ve çeşitlilik ve kapsayıcılık açısından amaçlarımızı ve beklentilerimizi ortaya koyan yeni bir Tedarikçi Tüzüğü'ne de bu nedenle geçiyoruz. Bu tüzük, tedarikçilerimizden ne beklediğimizi ayrıntılarıyla açıklıyor, ama daha da önemlisi bu temel alanlardaki taahhütlerimizin neler olduğunu ve birlikte çalışarak elde etmeyi amaçlayacağımız sonuçları da ana hatlarıyla açıklıyor.

Bu yüzden, Kurallarımız herkes içindir. Birbirimizden neler beklediğimizi ve müşterilerimizin, tedarikçilerimizin, hissedarlarımızın ve bir parçası olduğumuz toplulukların bizlerden neler beklediğini ortaya koymaktadır. Bugün için ve gelecek nesiller için.

Bizim Kuralımız Budur. Her birimize ve hepimize doğru şeyi yapmamızda yardımcı olur. Lütfen onu kullanın.

Neye inanıyoruz.

Amacımız

Toplumların, ailelerin ve işletmelerin gelişmesine yardımcı olarak potansiyeli destekleriz.



Hepimiz farklıyız, ama potansiyeli gerçekten desteklemek için aynı amaca yönelik odaklanma ve değerleri paylaşıyoruz.

Odağımız

İşletme ve bir işe başlarken çok fazla kişinin karşılaştığı engeller

Müşterilerimiz için mali yetkinliklerin öğrenilmesi ve geliştirilmesi ve güvenin teşkil edilmesi.

Personelimiz için dinamik bir öğrenim kültürünün oluşturulması.

Düşük karbonlu bir ekonomiye geçişi hızlandırmakta oynayabileceğimiz rol ve iklim.

Değerlerimiz

Müşterilere hizmet etmek

Müşterilere hizmet etmek için varız.

İhtiyaçlarınıza odaklanarak ve mükemmel bir hizmet sunarak güvenlerini kazanırız.

Birlikte çalışma

Birbirimize özen gösterir ve en iyi, tek bir ekip halinde çalışırız. İşe elimizden gelenin en iyisini karar ve potansiyelimizi gerçekleştirme konusunda birbirimizi destekleriz.

Doğru olanı yapmak

Doğru olanı yaparız.

Riski ciddiye alır ve ihtiyatlı bir şekilde yönetiriz. Adil olma ve katılımı ödüllendirir, düşünce ve dürüstlikle kanaat kullanırız.

Uzun vadeli düşünme

Yalnızca müşterilerimiz ve topluluklarımız başarıya ulaştığında başarılı olacağımızı biliyoruz.

Açık, doğrudan ve sürdürülebilir bir şekilde işimizi yapıyoruz.

Bütün bunlar, Davranış Kurallarımızda bir arada sunuluyor.

Nasıl çalışırız.

Dört ana araç, birlikte çalışma şeklimizi yönlendirmektedir.



Kurallarımız

Nasıl çalışırız

Amacımız, birbirimizden beklediğimiz değerler ve davranışlar burada belirtilmektedir.

EVET Kontrolü

Nasıl karar alırız

Bu, düşünme şeklimizi ve kararlarımız ile eylemlerimizin arkasındaki yargılarımızı yönlendirir.

Davranış Kurallarımız ve Önemli Personel Yetkinliklerimiz

Nasıl davranırız

Davranış Kuralları ve Önemli Personel Yetkinlikleri (CPC) Davranışlarında işlerimize 'nasıl' yaklaşmamız gerektiği açıklanmaktadır. Her gün nasıl davranmamız gerektiğini bize gösterirler.

Politikalarımız

İşleri nasıl yaparız

Bunlar, işleri nasıl yaptığımız hakkında bilgi sağlar. Bankanın, müşterilerin ve düzenleyicilerinin beklentilerini ve uyulması gereken süreçleri ve prosedürleri tanımlarlar.

Nasıl karar alırız.



EVET Kontrolü

Müşterilerimiz, çalışma arkadaşlarımız ve içinde faaliyet gösterdiğimiz topluluklarımız her birimizin yaptığı her şeyde düşünceli ve profesyonel bir şekilde hareket edeceğimize güveniyor.

Her birimizin iyi bir yargı göstermesini ve doğru şeyi yapmasını bekliyorlar.

Kararlarımızı yönlendirmesine yardımcı olması için amaç ve değerlerimizi kullanırız. Tereddüt ettiğimizde, doğru soruları sormamıza ve her gün en doğru kararları vermemize yardımcı olması için EVET Kontrolünü kullanırız.

Kararlar her zaman kolayca alınamaz. EVET Kontrolü, potansiyeli sınamamıza, kontrol etmemize ve gerçekten desteklememize yardım edebilir.

Kendinize şunları sorun...

1.

Başkaları, saygıyla ve doğrulukla hareket ettiğimi söyler miydi?

Şunları düşünün: Aileniz, arkadaşlarınız, iş arkadaşlarınız ve topluluğunuz ne düşünürdü?

2.

Yaptıklarım Bankanın, müşterilerimizin ve topluluklarımızın emniyet ve güvenini koruyor mu?

Şunları düşünün: Bu kararı mevduat sahipleri ve hissedarlardan oluşan bir gruba sunsaydınız, gereken özeni göstermiş olarak kabul edilir miydiniz?

3.

Adil bir şekilde davranıyor ve başkalarının katılımını destekliyor muyum?

Şunları düşünün: Neyi başarmaya çalışıyorsunuz? Yeterli hizmet alamayanlar veya toplumdan dışlananlar dahil bu karardan etkilenecek herkesi dikkate aldınız mı?

4.

Farklı bakış açılarını araştırdım, dinledim ve dikkate aldım mı?

Şunları düşünün: Hangi varsayımlarda bulundunuz? Farklı görüşlere sahip olan ve farklı verileri gören kişiler üzerinde düşüncelerinizi test ettiniz mi ve sonuçlarını merak ettiniz mi?

5.

Bu durum, potansiyeli destekleme ve insanların, ailelerin ve işletmelerin gelişmesine yardımcı olma amacımızı ileriye taşıyacak mı?

Şunları düşünün: Nasıl? Basın bültenini yazmaya çalışın. Müşterilere ve topluluklara iyi geliyor mu? Gelecek nesiller üzerindeki etkisi nedir?

Nasıl davranırız.

Davranış Kuralları, Değerlerimizi destekler. Eylemlerimizden ve davranışlarımızdan bizi sorumlu tutar. Bankanın hangi bölümünde veya nerede çalıştığınız fark etmeksizin hepimiz için



Bu Bireysel Davranış Kurallarına ve amacımıza, değerlerimize, EVET Kontrolüne ve politikalarımıza uygun hareket etmeniz şunlara ilişkin bireysel sorumluluklarımızı yerimize getirmemizi sağlar:

Tüm paydaşlar için adil sonuçların sunulması.

Bankamızda çalışma arkadaşlarımıza, müşterilerimize, tedarikçilerimize, topluluklarımıza ve paydaşlarımıza karşı güven oluşturmamız.

Yönetmeliklerde belirlenen vükümlülüklerimizi yerine getirmemiz.

Bireysel Davranış Kuralları

1. Dürüslükle hareket etmelisiniz
2. Gerekli becerileri, dikkati ve gayreti göstererek hareket etmelisiniz
3. Mali Yürütme Kuruluna (FCA), Sağduyululuk Düzenleme Kurulu'na ve diğer yetkili makamlara karşı açık ve işbirliği içerisinde hareket etmelisiniz
4. Müşterilerin menfaatlerine gereken özeni göstermeli ve onlara adil bir şekilde davranmalısınız
5. Pazardaki davranışlar konusunda ilgili standartlara uymalısınız

FCA ayrıca en kıdemli liderlerimiz için net beklentiler ortaya koymaktadır ve onlar için geçerli olan ek bir yasal Davranış Kuralları kümesi bulunmaktadır. Bunların sizin için geçerli olması halinde her biri hakkında özel bilgilendirme ve destek alacaksınız.

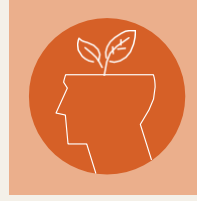
Mali Yürütme Kurumu (FCA) net bir yasal Davranış Kuralları yoluyla her bir bireyden davranış olarak beklentilerimizi ortaya koymaktadır.

Nasıl davranırız.

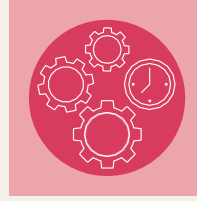
Önemli Kişisel Yetenekler

Bugünkü davranışlarımızın yönlendirilmesi ve geleceğe hazırlanmamız.

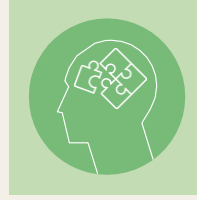
CPC davranışları, hepimizden tutarlı olarak beklenen davranışlar hakkındaki açık beklentileri ortaya koymaktadır. Bu davranışlar amacımız, hedeflerimiz ve risk kültürümüz ile uyumludur ve hem şimdi hem de gelecekte başarılı bir kariyer inşa etmenizi sağlayacak yetenekleri geliştirmenize yardımcı olacaklardır.



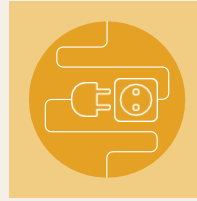
1.
Geliştirici Yenilikçi



2.
Değişime Hazır



3.
Eleştirel Düşünür



4.
Bağlı



5.
Güvenilir Danışman

Nasıl davranırız.



Geliştirici Yenilikçi

CPC Davranışlarında şunlar ifade edilmektedir:

Yeni fikirler üretir ve yenilikçi düşünme ve çalışma yolları kullanırız.

Deneyim yoluyla öğreniriz, iyileştirmeler yapmak için bunu kullanırız.

Dijital ve teknolojik zihniyete sahibiz, dijital araçları etkili bir şekilde kullanırız.

Müşterilerimiz için işleri sürekli iyileştirir ve kolaylaştırırız.



Değişime Hazır

CPC Davranışlarında şunlar ifade edilmektedir:

Kendi yaşam kalitemizi ve dayanıklılığımızı destekleriz.

Öğrenmeye açık bir zihniyet benimseriz; meraklıyız ve yeni şeyler öğrenmeye istekliyiz.

Değişiklik ve belirsizliğe olumlu bir tutumla yaklaşırız; kendimizin farkındayız ve uyarlanabilirlik ve çeviklik gösteririz.

Hızla çalışırız ve yine de kaliteli iş çıkarırız.



Eleştirel Düşünür

CPC Davranışlarında şunlar ifade edilmektedir:

Araştırma ve içgörü yoluyla bilgi ve veri toplarız.

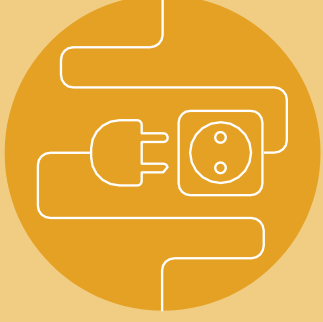
İş arkadaşlarımızı ve müşterilerimizi dikkate alarak sorunları çözer ve sağlam kararlar alırız.

Başkalarının kararlarını yapıcı bir şekilde eleştiririz ve kendimiz de eleştiriye açığızdır.

Ayrıntılara önem veririz, karmaşayı azaltır ve tutarlı ve kaliteli iş üretiriz.

Stratejik olarak düşünürüz ve Bankanın amacı, hedefleri ve risk iştahı ile bağlantıları kurarız.

Nasıl davranırız.



Bağlı

CPC Davranışlarında şunlar ifade edilmektedir:

İşbirliğine olumlu yaklaşırız ve amaca yönelik olarak, sınırların ötesine geçerek işbirliğinde bulunuruz.

Yüksek oranda etkili takım çalışması gerçekleştiren tek bir Banka olduğumuzu düşünürüz.

Katılımcılığa ve başkalarının farklarına değer verir ve saygı duyarız ve eşitliği teşvik ederiz.

Başkalarını dinleriz, onlara koçluk eder ve geribildirimde bulunuruz. Bilgileri paylaşır ve başkalarını etkileriz.



Güvenilir Danışman

CPC Davranışlarında şunlar ifade edilmektedir:

Sıcaklık, empati ve duygusal zekanın desteklediği ilişkiler ve güven inşa ederiz.

Yüksek etik standartlar gösterir ve müşterilerimiz için doğru sonucu elde etme amacıyla hareket ederiz.

Uzmanlık inşa eder ve güvenilirlik telkin edecek şekilde hareket ederiz.

Müşterilerimizi dikkate alarak dış ortamı tararız.

CPC Davranışlarımız hakkında daha fazla bilgi
İK > İK Bilgileri > Öğrenim > Kendimi Geliştirmeme Yardım Et > Önemli Kişisel Yetenekler kısmında yer almaktadır.

İşleri nasıl yaparız.

Banka'nın politikalarında herkesin uyması beklenen kurallar daha detaylı açıklanmaktadır.



Bunlar, sıkı düzenlemelere tabi bir sektörde kritik önem taşıyan yasa ve yönetmeliklere uvmamızı temin ederler.

Politikalarımıza uyduğumuzda, risk yönetimine yaklaşımımız tutarlı olur ve hem kendimizin hem de müşterilerimizin emniyet ve güvenliğini sağlamış oluruz. Ülke kanun ve yönetmelikleriyle uyumlu yerel ülke politikalarımız da bulunmaktadır.

Banka'nın görevimiz ile ilişkili politikalarına aşinalık kazanmamızı temin eden kişisel sorumluluk üstleniriz.

Önemli politika ve yönlendirmelerden bazıları şunlardır:

- Rüşvetle ve Yolsuzlukla Mücadele
- Kara Para Aklamayla Mücadele
- Rekabet Politikası
- Şikayet Yönetimi ve Hata Yönetimi
- Korunmasız Durumlardaki Müşteriler
- Sağlık, Güvenlik ve Çevre
- Çatışmanın, İçeriden Bilgilerin ve Kişisel Hesap İşlemlerinin Yönetimi
- Kayıtların Yönetimi
- Pazarın İstismar Edilmesi ve İçeriden Bilgiler
- Performans Yönetimi
- Mahremiyet ve Müşterilerin Gizliliği
- Yaptırımlar
- Güvenlik
- Sesinizi Duyurun
- Seyahat ve Eğlence

İşleri nasıl yaparız.

Bir şeyler yanlışsa ve Bankayı, müşterilerini, meslektaşlarımızı, tedarikçilerimizi, paydaşlarımızı veya toplumun genelini etkileyecekse, hepimiz sesimizi duyurmaktan sorumluyuz.



Bir şey yanlışsa, hepimiz sesimizi duyurmaktan sorumluyuz.

Kurallarımız ile uyumlu olmayan, iç politikaları ve prosedürlerimizi ihlal eden veya yasa dışı olan davranışlar da buna dahildir.

Bir endişenin belirtilmesi, şu temel değere uyulması anlamına gelir: Doğru Olanı Yapmak.

Elinizde, bildirdiğiniz olayın hakikaten gerçekleşmiş olduğuna, o anda gerçekleşmekte olduğuna veya gerçekleşme ihtimali bulunduğu dair kanıt olmasına gerek yoktur.

Sesinizi nasıl duyurabilirsiniz:

Bir çalışma arkadaşınız hakkındaki endişelerinizi birim müdürünüz yoluyla veya özel uyarma servisi 'Speak Up' yoluyla duyurabilirsiniz. Şikayet masası; üçüncü taraf, bağımsız bir tedarikçiden yardım alınarak Banka adına işletilen, telefon veya Web üzerinden 7/24 ulaşılabilir olan bir hizmettir; hizmete başvuran kişilerin mahremiyetleri korunur. Banka'nın Speak Up yapısı, sesinizi duyurmanız, bir yanlış harekette veya kusurlu harekette bulunmuş olabileceği hakkındaki endişelerinizi erken bir aşamada ve doğru bir şekilde dile getirebilmeniz için güvenli ve emniyetli bir ortam sağlayacak şekilde tasarlanmıştır.

Speak Up yoluyla iletilen tüm endişeler gizlilik içerisinde ele alınır, yani adınız ve iletişim bilgileriniz, yasal olarak gerekmediği sürece Speak Up soruşturmasının dışında paylaşılmaz. Ancak, adınızı veya iletişim bilgilerinizi paylaşmayı tercih etmediğiniz takdirde bunları belirtmemeye seçeneğine de

İşleri nasıl yaparız.



Bir şey mi
gördünüz?



Bir şey mi
duydunuz?



Bir şey
söyleyin

Sesinizi Duyurun

Bize nasıl ulaşabilirsiniz

Daha fazla bilgi için, Sesinizi Duyurun intranet sayfasını ziyaret edin; bu bilgilere Sesinizi Duyurun Politikamız ve Sesinizi Duyurun aracılığıyla endişeleri dile getirmek için iletişim bilgileri dahildir.

Banka, yanlış durumların bildirilmesini ciddiye almaktadır. Bildirilen tüm endişeleri dikkate alacağız. Uygun olan durumlarda, temelde yatan hususları ortaya çıkartmak için belirtilen sorunları incelemesi için bağımsız bir müfettiş görevlendireceğiz. Soruşturmanın bulgularına göre, tanımlanan tüm sorunlara değinmek için gerekli uygun ve orantılı işlemler yapılacaktır.

Gerçekçi endişelerinizi bildirmeniz sonucunda taciz, mağduriyet veya ayrımcılık dahil zarar verici bir muameleden mustarip olmanız durumunda korunacaksınız. Bir endişeyi dile getiren herhangi bir kişiye yanlış davranılması bir disiplin konusu olarak kabul edilecektir.

Belirtilen endişenin doğasına bağlı olarak, yerel kanunlar kapsamında korunma hakkına da sahip olabilirsiniz. Örneğin İngiltere’de, çalışanlar yerel ülke kanunları kapsamında ek korumaya sahip olabilmektedir.

Endişelerinizi İngiltere’de doğruca Mali Yürütme Kurumuna (FCA) ve Sağduyululuk Düzenleme Kuruluna (PRA) veya ülkenizdeki yerel düzenleyici makama da rapor edebilirsiniz. Yerel yetkili kuruma bildirimde bulunmadan önce endişelerinizi dahili olarak dile getirmeniz zorunlu değildir. Yetkili kurum ile iletişime geçmeden önce, geçtiğiniz sırada veya sonrasında endişelerinizi şirket içinde dile getirmeniz zorunlu değildir.

Daha fazla bilgi için Speak Up sayfasına göz atabilir ya da Insite > Politikalar > Speak Up kısmına bakabilirsiniz.

İşleri nasıl yaparız.

İşyerine sağlık ve yaşam kalitesi, ilgili bireyler için olduğu kadar Banka için de önemlidir.

Katılımcılık, Bankada yaptığımız her şeyin merkezinde yer almaktadır.

İş, para, hukuk, sağlık veya aile konularında tavsiye, bilgi, destek ve kısa vadeli danışmanlık intranetin Well-being (Yaşam Kalitesi) sayfalarında yer almaktadır.

Yardım hattı ve danışmanlık hizmeti tüm personel için ücretsiz ve gizlidir. Yerel tedarikçiler tarafından sağlanmakta ve harici uzman bir tedarikçi tarafından yönetilmektedir. Herkes, telefonla danışma, çevrim içi bilgiye, kaynaklara ve araçlara ulaşma ve yüz yüze danışmanlık alma hakkına sahiptir.

Siz ya da birinci dereceden aile fertleriniz, yaşam kalitesi tedarikçimize yardım hattı veya çevrim içi hizmeti üzerinden günün 24 saati ve haftanın yedi günü ulaşabilirsiniz.

Bize nasıl ulaşabilirsiniz

Yardım hattı iletişim bilgileri için İK > İK Bilgileri > Yaşam Kalitesi kısmına gidin ve bölgenizi seçin.

Personelimiz, müşterilerimiz ve hizmet sunduğumuz topluluklarımız için yaptığımız her şeyin merkezinde katılımcılık yer almaktadır.

Kurumsal değerlerimiz yoluyla bunu uygulamaya koyarak ve liderlerimizi, nesnel ve hedef belirleyici süreçlerimiz yoluyla sorumlu tutarak, katılımcı personel ve müşteri deneyimleri sunduğumuzdan ve günümüz toplumunu yansıtacak şekilde çeşitlendirilmiş bir organizasyon meydana getirdiğimizden emin oluyoruz.

Bizim Kuralımız Budur.