



NatWest
Group

Dit is onze Code

Wij ondersteunen potentieel
om mensen, gezinnen en
bedrijven te helpen bloeien.

Dit is onze code

Als wij het goede doen, geven onze klanten ons vertrouwen en waardering, wat op zijn beurt betekent dat wij allemaal trots kunnen zijn op het bedrijf waar wij werken.



Hoe wij met anderen omgaan is bepalend of men in zee met ons wil gaan, zaken met ons wil doen, voor ons wil werken, en ons welkom wil heten in hun **gemeente**.

Als wij het goede doen, geven onze klanten ons vertrouwen en waardering, wat op zijn beurt betekent dat wij allemaal trots kunnen zijn op het bedrijf waar wij werken.

Ons Doelgerichte bedrijf streeft ernaar om de behoeften van mensen en de planeet te plaatsen in de kern van alles dat wij doen. Of dat nu onze collega's zijn, onze klanten, leveranciers, gemeenten of aandeelhouders.

Onze Doelgerichte strategie geeft vorm aan alles wat wij doen, van hoe wij doelgerichte beslissingen nemen tot hoe wij onze producten en diensten ontwikkelen en als One Bank functioneren.

Om die reden is de integriteit van Onze Code afhankelijk van elke individu in NatWest Group, en wij dragen dezelfde verantwoordelijkheid tegenover elkaar om ervoor te zorgen dat wij handelen volgens onze doelstellingen, waarden en gedrag. Of je een vaste collega bent of een contract-collega, een agentschap of een tijdelijke werknemer. Dat is ook de reden voor onze stap naar een nieuwe Leveranciershandvest die onze doelstellingen en verwachtingen stellen met betrekking tot ethische zakelijke handelen, mensenrechten, ecologische duurzaamheid, en diversiteit en inclusie. Het geeft weer wat wij van onze leveranciers verwachten, maar, nog belangrijker, omschrijft in klare taal wat onze eigen toezeggingen zijn op deze sleutelgebieden en de resultaten waar wij naar streven door samen te werken.

Onze Code is derhalve voor iedereen. Het geeft weer wat wij van elkaar verwachten en wat onze klanten, leveranciers, aandeelhouders en de gemeenten waar wij deel van uitmaken van ons verwachten. Vandaag en voor de generaties die nog komen.

Dit is Onze Code. Het biedt ons allemaal steun bij het doen van wat juist is. Laat het deel worden van jouw dagelijkse praktijk.

Wij geloven

Ons doel

Wij ondersteunen potentieel om mensen, gezinnen en bedrijven te helpen bloeien.

Onze focus

Ondernemerschap en de barrières die te veel mensen in de weg staan bij het starten van een bedrijf.

Leren en financiële draagkracht en vertrouwen voor onze klanten.

Een dynamische leercultuur neerzetten voor onze werknemers.

Het klimaat en de rol die wij kunnen spelen in de transitie naar een koolstofarme economie.

Onze waarden

Inclusief

Wij werken samen om grote dingen te bereiken met onze collega's, gemeenten en klanten.

Wij vieren en respecteren de sterktes en verschillen van iedereen, en wij delen onze kennis en ervaring.

We zijn toegewijd aan het voeden van een rechtvaardig en inclusieve omgeving waar iedereen zich thuis voelt.

Nieuwsgierig

Wij experimenteren en verkennen met oneindige nieuwsgierigheid en brede perspectieven.

Wij leveren One Bank-waarde met innovatie.

We zijn dappere en creatieve vernieuwers die nieuwe dingen uitproberen.

Inclusive
Curious
Robust
Sustainable
Ambitious

Wij zijn trots op onze diversiteit, en wij delen dezelfde doelgerichte focus en waarde om echt potentieel te ondersteunen.

Robuust

Wij handelen met integriteit en wij zijn slim als wij risico's nemen.

We werken hard om onze collega's, klanten en gemeenten veilig te houden, op verschillende manieren.

Wij lossen problemen op en wij leveren de beste resultaten.

Duurzaam

Wij zijn diep bezorgd over onze effecten op mensen en op de planeet.

Wij zijn empathisch, wij bouwen relaties in een digitale wereld en wij staan naast onze klanten hun hele leven lang.

Wij handelen verantwoord over de lange termijn.

Ambitieux

Wij zijn rolmodellen voor de veranderingen die wij willen zien - onder begeleiding van onze Doelstellingen.

Wij geven welzijn en leren prioriteit voor onszelf en voor anderen.

Wij plaatsen de lat voor onszelf en voor anderen hoog om uitstekende resultaten te behalen.

Dit alles komt bij elkaar in Onze Code.

Hoe wij werken

Vier belangrijke tools geven vorm aan hoe wij samenwerken.



Onze Code

Hoe wij werken

Dit zet uiteen wat onze doelstellingen zijn en de waarden en gedrag die wij van elkaar verwachten.

De 'Ja'-controle

Hoe wij beslissingen nemen

Dit steunt de manier waarop wij denken en de oordelen die onder onze beslissingen en acties liggen.

Onze Gedragsregels en Kritische Menselijke Capaciteiten

Hoe wij ons gedragen

De vaardigheden en gedragingen in de Gedragsregels en onze Kritische Menselijke Capaciteiten omschrijven hoe wij onze taken dienen te bekijken en hoe wij ons elke dag dienen te gedragen.

Ons Beleid

Hoe wij dingen doen

Deze geven vorm aan hoe wij dingen doen. Zij zetten uiteen wat de verwachtingen zijn van de Bank, klanten en toezichthouders, en de processen en procedures die moeten worden gevolgd.

Hoe wij beslissingen nemen



De 'Ja'-controle

Onze klanten, collega's en de gemeenten waarin wij werken verwachten dat ieder van ons bedachtzaam en professioneel handelt in alles wat wij doen.

Zij verwachten van ieder van ons dat wij een goed beoordelingsvermogen tonen en dat wij het juiste doen.

Wij gebruiken onze doelstellingen en waarden om onze beslissingen te ondersteunen. In geval van twijfel, gebruiken we de 'Ja'-controle om ons te helpen de juiste vragen te stellen en elke dag de beste beslissingen te nemen.

Beslissingen zijn niet altijd eenvoudig. De 'Ja'-Controle kan ons helpen potentieel te bevragen, controleren en echt te ondersteunen.

Jezelf vragen...

1 Zouden anderen zeggen dat ik met respect en integriteit handel?

Denk erover na: Wat zouden jouw familie, vrienden, collega's en gemeente denken?

2 Houdt mijn handelen de Bank, onze klanten en gemeenten veilig?

Denk erover na: Als het besluit werd gepresenteerd aan een groep spaarders of aandeelhouders, zou men denken dat je gepaste zorg in acht nam?

3 Gedraag ik mij rechtvaardig en ben ik inclusief?

Denk erover na: Wat probeer je te bereiken? Heb je iedereen die door deze beslissing betrokken wordt in acht genomen, waaronder de achtergestelden en de uitgesloten?

4 Heb ik verschillende uitgangspunten opgezocht, beluisterd en in beschouwing genomen?

Denk erover na: Welke aannames heb je gemaakt. Ben je nieuwsgierig geweest en heb je jouw redenering laten bevragen door mensen met verschillende perspectieven en heb je naar andere informatie gekeken?

5 Zou dit onze doelstelling van potentieel ondersteunen en het bloeien van mensen, gezinnen en bedrijven bevorderen?

Denk erover na: Op welke manier? Probeer het persbericht te schrijven. Vinden klanten en gemeenten het redelijk klinken? Wat zijn de gevolgen voor toekomstige generaties?

Hoe wij ons gedragen

De Gedragsregels versterken Onze waarden. Zij houden ons ter verantwoording voor onze acties en gedrag. Zij zijn van toepassing op ieder van ons, ongeacht in welk deel van de Bank je werkt.



De Financial Conduct Authority (FCA) stelt verwachtingen met betrekking tot individueel gedrag door middel van een duidelijk pakket Gedragsregels.

De FCA stelt ook duidelijke verwachtingen voor onze allerhoogste leiders en er zijn nog meer Gedragsregels die op hen van toepassing zijn. Als die regels van toepassing op jou zijn, wordt informatie en ondersteuning op individuele basis gegeven.

Als wij volgens deze Individueel Gedragsregels handelen, samen met onze doelstellingen, Ja-controlle en beleid, nemen wij individueel verantwoordelijkheid om:

Rechtvaardige gevolgen te bezorgen voor alle stakeholders.

Vertrouwen te bouwen in onze Bank voor onze collega's, klanten, leveranciers, gemeenten en aandeelhouders.

Te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

Individuele Gedragsregels

1. Je moet integer handelen
2. Je moet grondig handelen met gepaste vaardigheid en zorg
3. Je moet open zijn en coöperatief zijn met de Financial Conduct Authority (FCA), de Prudential Regulation Authority (PRA) en andere toezichthouders
4. Je moet de belangen van klanten in acht nemen en rechtvaardig zijn tegenover hen
5. Je moet de juiste normen volgen met betrekking tot marktconform handelen
6. Je moet handelen om goede resultaten te behalen voor klanten in de detailsector*

*In de gedragsregels volgt klanten in de detailsector de definitie van de FCA; deze is omvangrijker dan onze interne Retail banking customergroep.

Hoe wij ons gedragen

Kritische Menselijke-capaciteiten (CPC)

De CPC-vaardigheden en -gedragingen stellen duidelijke verwachtingen met betrekking tot wat van ons allen altijd vereist wordt. Zij leggen uit hoe wij elke dag moeten werken en zij zijn in lijn met onze doelstellingen, waarden en 'risk culture'. Zij helpen je jouw capaciteit bouwen voor een geslaagde loopbaan, zowel nu als in de toekomst.

Een gids voor hoe wij vandaag handelen en ons voorbereiden op de toekomst.



Inclusief



Verbondenheid



Nieuwsgierig



Verbeteraar vernieuwer



Robuust



Kritische denker



Duurzaam



Vertrouwde adviseur



Ambitieuus



Klaar voor verandering



Hoe wij ons gedragen

Inclusief

Verbondenheid

Vaardigheden & Gedrag:

- Verschillen waarderen
- Samenwerkend
- Teamwerk
- Communicatie
- Gemeentelijke connecties

Nieuwsgierig

Verbeteraar vernieuwer

Vaardigheden & Gedrag:

- **Creatief denken***
- Continue verbetering
- One Bank-denken
- Digitale geletterdheid
- Working at pace/Werken op tempo
- Agile-methodologie

Robuust

Kritisch denker

Vaardigheden & Gedrag:

- Problemen begrijpen
- Beslissingnemen
- Datavaardig
- Beslissingen kritisch bekijken
- Strategisch denken
- Cyberveiligheid

Duurzaam

Vertrouwde Adviseur

Vaardigheden & Gedrag:

- Relaties bouwen
- Focus op klanten
- Rekening houden met anderen
- Het juiste doen
- Verantwoordelijkheid nemen
- Deskundigheid

Ambitueus

Veranderingsklaar

Vaardigheden & Gedrag:

- Veerkracht en welzijn
- Aanpassingsvermogen
- Voor jezelf leren
- Leren van ervaring
- Opbouwende kritiek
- Coaching
- Doelstellingen halen

Hoe wij dingen doen

Het beleid van de Bank beschrijven in meer detail de regels die iedereen geacht wordt om na te leven



Door het beleid te volgen blijft onze benadering van risicomanagement consequent en blijven wij en onze klanten veilig. Wij hebben ook plaatselijk beleid in verschillende landen dat in lijn is met nationale wet- en regelgeving.

Wij nemen persoonlijke verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat wij het beleid van de Bank naleven. Enkele van de belangrijkste beleidslijnen en richtsnoeren zijn:

- Concurrentie
- Klachtenbehandeling
- Belangenverstremgeling
- Klanten in kwetsbare situaties
- Dossierbeheer
- Marktmisbruik en voorkennis
- Prestatiemanagement
- Privacy en klantvertrouwelijkheid
- Veiligheid
- Speak Up
- Zakenreizen & Entertainment

Zij zorgen ervoor dat wij ons houden aan de wettelijke en reglementaire vereisten die cruciaal zijn in een sector met strenge regelgeving.

Hoe wij dingen doen

We hebben allemaal de verantwoordelijkheid om iets te zeggen als er iets mis is en van impact zal zijn op NatWest Group, haar klanten, collega's, leveranciers, aandeelhouders of de samenleving.

Dat kan gedrag zijn dat niet in lijn is met Onze Code, of dat ons intern beleid en procedures schendt, de reglementaire vereisten schendt, of dat illegaal is.

Wie hier een bezorgdheid over meldt, handelt conform de waarden van NatWest Group.

Het is niet nodig dat je kan bewijzen dat het gedrag waarover het rapport gaat heeft plaatsgevonden, nu plaats vindt of dat er een risico bestaat dat het zal plaatsvinden.

Hoe te 'speak up'

Je kunt jouw zorgen via een collega, via jouw lijnmanagement of via de Speak Up melddienst uiten.

Speak Up is een vertrouwelijke meldendienst (24/7 via telefoon en online) die namens NatWest Group door een extern bedrijf wordt gefaciliteerd. Meldingen kunnen ook rechtstreeks naar het Speak Up-team worden gestuurd via mail of brief. Op verzoek kan een gesprek in persoon worden gefaciliteerd om zorgen te bespreken. De meest efficiënte manier om zorgen te melden is online.

Speak Up is ontworpen om een veilige omgeving te bieden om mensen de kans te geven om te melden, opdat je zorgen die je hebt over misstanden of wangedrag vroegtijdig kan melden op de juiste manier.

Alle zorgen die worden gemeld via Speak Up worden vertrouwelijk behandeld. Dat wil zeggen dat jouw naam en contactinformatie buiten het Speak Up-onderzoek niet worden gedeeld, tenzij vereist voor wettelijke of juridische redenen. Meldingen kunnen echter ook anoniem worden gedaan voor diegenen die hun naam of contactdetails niet prijs willen geven.



Hoe wij dingen doen

Speak Up

Het vertrouwelijk klokkenluiders meldpunt van de Bank

Om ons te bereiken

Meer informatie, waaronder het Speak Up-beleid, en de contactinformatie om via Speak Up te melden, is te vinden op de Speak Up-intranetpagina.

NatWest Group neemt klokkenluiders heel serieus. Elke zorg die gemeld is wordt in behandeling genomen.

Waar gepast, zullen wij onafhankelijke onderzoekers vragen om de feiten met betrekking tot de melding te onderzoeken. Afhankelijk van de bevindingen van het onderzoek, zal gepaste en proportionele actie worden genomen om kwesties te adresseren.

Melders zullen worden beschermd om te voorkomen dat er nadelige behandeling - waaronder intimidaties, discriminatie of verslachtoffering - volgt na het maken van een oprechte melding. Het benadelen van een melder wordt gezien als een disciplinaire kwestie.

Afhankelijk van de aard van de melding, kunnen melders ook bescherming genieten onder plaatselijke wetgeving. In het VK, bijvoorbeeld, kunnen medewerkers meer bescherming krijgen onder de nationale wetgeving.

Meldingen kunnen ook rechtstreeks worden gedaan bij de Financial Conduct Authority (FCA) en de Prudential Regulation Authority (PRA) in het VK, of een plaatselijke nationale toezichthouder in een ander land.

Het is niet nodig om eerst een melding intern te doen voordat een melding bij de toezichthouder wordt gedaan. Ook is het niet nodig om voor, tijdens of na een melding bij de toezichthouder de melding ook intern te doen.

Om meer hierover te lezen, ga naar:
Intranet > Useful sites > Speak Up

Hoe wij dingen doen



Gezondheid en welzijn op de werkplek is net zo belangrijk voor de Bank als voor de betrokken persoon.

Gezondheid en welzijn op de werkplek is net zo belangrijk voor de Bank als voor de betrokken persoon.

Steun voor het mentale, fysieke, sociale en financiële welzijn is essentieel als wij onze Doelstelling willen halen. De Wellbeing Hub biedt een breed scala van steun voor iedere pijler van welzijn.

Ons Steunprogramma voor medewerkers biedt advies, informatie, steun en begeleidingsdiensten kosteloos en vertrouwelijk voor elke collega. Dat is een hulplijn en/of onlinedienst gefaciliteerd door een onafhankelijke deskundige leverancier die bereikbaar is 24 uur per dag, zeven dagen in de week.

Om ons te bereiken

Voor de hulplijncontactinformatie, ga naar Human Resources > Wellbeing and kies jouw regio.



Inclusie is de kern van alles wat wij bij de Bank doen.

Inclusie staat aan de kern van alles wat wij doen voor onze collega's, onze klanten, en de gemeentes die wij dienen.

Door dit in te bedden in onze organisatiewaarden en door onze leiders verantwoordelijk te houden door middel van onze doelstellingen (processen), blijven wij gefocust op het creëren van een diverse en inclusieve organisatie die de omringende samenleving weerspiegelt.

Om ons te bereiken

Om meer te leren, ga naar Human Resources > Diversity, Equity and Inclusion, of, als je lid wil worden van ons Employee Led Network, ga naar About the Bank > This is us > Employee Led Networks



Dit is
Onze Code

Juli 2023