



NatWest
Group

Ceci est Notre code

Nous valorisons le potentiel, en aidant les personnes, les familles et les entreprises à s'épanouir.

Ceci est Notre code

Lorsque nous faisons ce qui est juste, nos clients nous font confiance et nous apprécient, ce qui nous permet tous d'éprouver de la fierté pour l'entreprise pour laquelle nous travaillons.



Notre façon de nous comporter avec autrui influence l'envie des personnes de faire des affaires avec nous, de travailler pour nous et de nous accueillir au sein de leur **communauté**

Lorsque nous faisons ce qui est juste, nos clients nous font confiance et nous apprécient, ce qui nous permet tous d'éprouver de la fierté pour l'entreprise pour laquelle nous travaillons.

Notre entreprise engagée s'efforce de placer les besoins des personnes et de la planète au cœur de tout ce qu'elle fait. Cela englobe nos collègues, nos clients, nos fournisseurs, nos communautés et nos actionnaires.

Notre stratégie engagée définit tout ce que nous faisons, de la manière dont nous prenons des décisions réfléchies à la manière dont nous développons nos produits et services et dont nous travaillons comme une seule Banque.

C'est pour ces raisons que l'intégrité de Notre code demeure entre les mains de chaque individu au sein de NatWest Group. Par conséquent, il nous incombe à tous de respecter notre objectif et nos valeurs et de donner l'exemple par notre comportement ; que vous soyez un collègue à poste fixe, un entrepreneur, un intérimaire ou un travailleur temporaire. C'est également la raison pour laquelle nous adoptons 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. Le code détaille ce que nous attendons de nos fournisseurs, mais surtout, il expose désormais clairement nos propres engagements dans ces domaines clés et les résultats que nous visons à obtenir en travaillant ensemble.

Notre code s'adresse donc à tous. 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 aujourd'hui et pour les générations futures.

Ceci est Notre code. Il aide chacun d'entre nous à faire ce qu'il faut. Intégrez-le à votre quotidien.

Nos convictions

Notre objectif

Nous défendons le potentiel, en aidant les personnes, les familles et les entreprises à s'épanouir.

Nos priorités

L'entreprise et les obstacles auxquels trop de personnes sont confrontées lors de la création d'une entreprise.

L'apprentissage et l'amélioration des capacités financières et de la confiance de nos clients.

La création d'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 faibles émissions de gaz à effet de serre.

Nos valeurs

Inclusivité

Nous collaborons pour parvenir à d'excellents résultats avec nos collègues, nos communautés et nos clients.

Nous célébrons et respectons les points forts et les différences de chacun et partageons nos connaissances et nos expériences.

Nous nous engageons à favoriser un environnement équitable et inclusif où chacun se sent à sa place.

Curiosité

Nous expérimentons et explorons avec une curiosité inlassable et des points de vue ouverts.

Nous créons de la valeur pour une seule et même Banque en innovant.

Nous sommes des innovateurs courageux et créatifs, qui essaient de nouvelles choses.

Inclusive
Curious
Robust
Sustainable
Ambitious

Nous sommes fiers de notre diversité, tout en partageant le même objectif et les mêmes valeurs afin de valoriser véritablement le potentiel.

Robustesse

Nous agissons avec intégrité et prenons des risques de manière intelligente.

Nous nous efforçons d'assurer la sécurité de nos collègues, de nos clients et de nos communautés.

Nous résolvons les problèmes et obtenons les meilleurs résultats.

Durabilité

Nous nous soucions beaucoup de l'impact que nous avons sur les gens et sur la planète.

Nous faisons preuve d'empathie, établissons des relations dans un monde numérique et sommes aux côtés de nos clients tout au long de leur vie.

Nous agissons de manière responsable à long terme.

Ambition

Nous sommes les modèles du changement que nous souhaitons voir – nous sommes guidés par notre Objectif.

Nous donnons la priorité au bien-être et à l'apprentissage pour nous-mêmes et pour les autres.

Nous fixons des normes élevées pour nous-mêmes et pour les autres afin d'obtenir des résultats exceptionnels.

Tous ces éléments sont réunis dans Notre code.

Notre méthode de travail

Quatre outils essentiels guident la façon dont nous travaillons ensemble.



Notre code

Notre méthode de travail

Elle définit notre objectif ainsi que les valeurs et les comportements que nous attendons les uns des autres.

La case « OUI »

Comment nous prenons nos décisions

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

Nos règles de conduite et compétences humaines essentielles

Notre façon de nous comporter

Les Règles de conduite, ainsi que les aptitudes et comportements qui font partie de nos compétences humaines essentielles (Critical People Capabilities (CPC), décrivent la manière dont nous devons aborder notre travail et nous comporter au quotidien.

Nos politiques

Notre façon de faire

Nos politiques guident notre façon de faire. Elles décrivent les attentes de la Banque, des clients et des autorités de régulation, ainsi que les processus et les procédures à suivre.

Notre façon de prendre les décisions



Méthode de la case « OUI »

Nos clients, nos collègues et les communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités nous font confiance pour que nous nous comportions individuellement de façon réfléchi et avec professionnalisme dans toute activité.

Ils s'attendent à ce que nous portions des jugements raisonnés et prenions les bonnes décisions.

Nous nous appuyons sur notre objectif et nos valeurs pour orienter nos décisions. En cas de doute, nous utilisons la méthode de la Case OUI pour nous aider à poser les bonnes questions et à prendre les meilleures décisions chaque jour.

La prise de décision n'est pas toujours simple. La méthode de la Case OUI peut aider à remettre en question, à vérifier et à véritablement valoriser le potentiel.

Posez-vous la question...

1 D'aucuns diraient-ils que j'agis avec respect et intégrité ?

Pensez à : Que penseraient votre famille, vos amis, vos collègues et votre communauté ?

2 Ce que je fais permet-il de garder la Banque, nos clients et les communautés en sécurité ?

Pensez à : Si vous présentiez cette décision à un groupe d'épargnants ou d'actionnaires, seriez-vous perçu(e) comme ayant pris les mesures de sécurité nécessaires ?

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

Pensez à : Quels sont vos objectifs ? Avez-vous pris en compte toutes les personnes concernées par cette décision, y compris les personnes mal desservies ou exclues ?

4 Ai-je recherché, écouté et pris en compte des points de vue différents ?

Pensez à : Quelles hypothèses avez-vous formulées ? Avez-vous fait preuve de curiosité et testé votre raisonnement auprès de personnes ayant des points de vue différents et examiné des données différentes ?

5 Cela nous permettra-t-il de réaliser notre objectif de valoriser le potentiel et d'aider les gens, les familles et les entreprises à prospérer ?

Pensez à : Comment ? Essayez de rédiger le communiqué de presse. Les clients et les communautés ont-ils l'impression que c'est une bonne chose ? Quel est l'impact sur les générations futures ?

Notre façon de nous comporter

Les Règles de conduite renforcent nos valeurs. Elles nous obligent à rendre compte de nos actions et de nos comportements. Elles s'appliquent à nous tous, quel que soit le service de la Banque dans lequel vous travaillez.



La Financial Conduct Authority, (FCA, Autorité britannique de conduite financière) définit les attentes en matière de comportement individuel par le biais d'un ensemble clair de règles de conduite réglementaires.

La FCA définit également des attentes claires pour nos plus hauts dirigeants, et un ensemble supplémentaire de règles de conduite réglementaires s'applique à eux. Si vous êtes concerné par ces règles, vous recevrez des informations et un soutien individuels.

Le respect de ces règles de conduite individuelles, de notre objectif, de nos valeurs, de la méthode Case OUI et de nos politiques, garantit que nous assumons notre responsabilité individuelle:

Obtenir des résultats équitables pour toutes les parties prenantes.

Renforcer la confiance de nos collègues, nos clients, nos fournisseurs, nos communautés et nos actionnaires envers notre Banque.

Satisfaire à 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 qui s'imposent
3. Vous devez être ouvert et coopératif avec la Financial Conduct Authority (FCA), la Prudential Regulation Authority (PRA) et les autres régulateurs
4. Vous devez tenir compte des intérêts des clients et les traiter équitablement
5. Vous devez respecter les normes de conduite du marché
6. Vous devez agir pour obtenir de bons résultats pour les clients*

*Dans les Règles de conduite, la définition des clients particuliers est celle de la FCA, qui a un sens plus large que notre clientèle de Banque de détail interne.

Notre façon de nous comporter

Compétences humaines essentielles

Elles fixent des attentes claires sur les compétences et comportements et sur ce qui est systématiquement exigé de chacun d'entre nous. Elles expliquent comment nous devons travailler chaque jour et sont conformes à notre objectif, à nos valeurs et à notre culture du risque. Elles vous aideront à développer vos capacités pour une carrière réussie, aujourd'hui et demain.

Une aide pour notre comportement d'aujourd'hui et une préparation pour l'avenir.



Inclusivité

Connecté

Curiosité

Perfectionniste innovateur

Robustesse

Pensée critique

Durabilité

Conseiller de confiance

Ambition

Prêt pour le changement

Notre façon de nous comporter

Inclusivité

Connecté

Compétences et comportements :

- Valoriser les différences
- Collaborer
- Travail en équipe
- Communication
- Liens communautaires

Curiosité

Perfectionniste innovateur

Compétences et comportements :

- **Pensée créative***
- Amélioration continue
- Penser comme une seule Banque
- Culture numérique
- Travailler à un rythme soutenu
- Méthodologie agile

Robustesse

Pensée critique

Compétences et comportements :

- Comprendre les problèmes
- Prise de décision
- Maîtrise des données
- Remise en cause des décisions
- Réflexion stratégique
- Cybersécurité

Durabilité

Conseiller de confiance

Compétences et comportements :

- Établir des relations
- Se concentrer sur les clients
- Penser aux autres
- Faire ce qu'il faut
- S'appropriier le projet
- Expertise

Ambition

Prêt pour le changement

Compétences et comportements :

- Résilience et bien-être
- Adaptabilité
- Apprentissage autodirigé
- Apprentissage par l'expérience
- Retour d'information constructif
- Coaching

Notre façon de faire

Les politiques de la Banque décrivent de manière plus détaillée les règles que tout le monde est censé suivre.

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

Nous prenons la responsabilité personnelle de nous assurer que nous connaissons les politiques de la Banque relatives à notre rôle.

Voici quelques-unes des principales politiques et orientations :

- Concurrence
- Gestion des plaintes
- Conflits d'intérêts
- Clients en situation de vulnérabilité
- Gestion des dossiers
- Abus de marché et informations privilégiées
- Gestion des performances
- Vie privée et confidentialité des clients
- Sécurité
- Exprimez-vous
- Voyages et divertissements

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

Notre façon de faire

Il nous incombe à tous de nous exprimer si quelque chose ne va pas et risque d'avoir des conséquences pour NatWest Group, ses clients, ses collègues, ses fournisseurs, ses actionnaires ou le public.

Il s'agit notamment de comportements non conformes à Notre code, qui enfreignent nos politiques et nos procédures internes, qui constituent une violation de nos exigences réglementaires, voire qui sont illégaux.

Toute personne faisant part de ses craintes agit conformément aux valeurs de NatWest Group.

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

Comment signaler un problème

Vous pouvez faire part de vos craintes à un collègue, à votre supérieur hiérarchique ou au service spécialisé de dénonciation « Speak Up ».

Speak Up est un service confidentiel de signalement par téléphone et en ligne, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, géré au nom de NatWest Group par un fournisseur tiers. Les signalements peuvent également être adressés directement à l'équipe Speak Up par courrier électronique ou postal. Il est également possible, sur demande, d'organiser une réunion en personne pour faire part de vos préoccupations. Le moyen le plus efficace de faire part de vos craintes est de le faire en ligne.

Le cadre Speak Up est conçu pour offrir un environnement sûr et sécurisé pour s'exprimer, en vous permettant de soulever toute préoccupation que vous pourriez avoir au sujet d'un acte répréhensible ou d'une inconduite à un stade précoce et de la bonne manière.

Toutes les préoccupations soulevées par le biais de Speak Up sont traitées de manière confidentielle, ce qui signifie que votre nom et vos coordonnées ne seront pas communiqués en dehors de l'enquête Speak Up, à moins que cela ne soit nécessaire à des fins juridiques. Toutefois, vous avez la possibilité de rester anonyme si vous préférez ne pas divulguer votre nom ou vos coordonnées.

Speak Up.

Le service confidentiel de signalement de la Banque

Vous voyez quelque chose ?



Vous entendez quelque chose ?



Vous dites quelque chose.



Notre façon de faire

Speak Up

Le service confidentiel de signalement de la Banque

Comment nous contacter

Rendez-vous sur la page Intranet Speak Up pour plus d'informations, y compris pour consulter notre politique Speak Up et trouver les coordonnées pour signaler un problème via Speak Up.

NatWest Group prend les dénonciations très au sérieux. Nous examinerons chaque problème signalé.

Le cas échéant, nous attribuerons un enquêteur indépendant chargé d'examiner les problèmes cités 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. - après avoir fait part de préoccupations sincères. Le mauvais traitement d'une personne ayant soulevé un problème sera passible d'une sanction disciplinaire.

En fonction de la nature du problème soulevé, vous pouvez également bénéficier d'une protection en vertu des lois locales. Par exemple, au Royaume-Uni, les employés peuvent disposer d'une protection supplémentaire en vertu des lois locales.

Vous pouvez par ailleurs faire part de vos craintes directement à la Financial Conduct Authority (FCA)

et à la Prudential Regulation Authority (PRA) au Royaume-Uni, ou à l'autorité de régulation locale d'un pays.

La déclaration à l'autorité de régulation n'est pas subordonnée au signalement préalable de vos préoccupations en interne. Vous n'êtes pas tenu de faire part de vos préoccupations en interne avant, pendant ou après avoir contacté l'autorité de régulation.

**Pour en savoir plus, visitez le site :
Intranet > Sites utiles > Speak Up**

Notre façon de faire



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

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

Soutenir le bien-être mental, physique, social et financier des collègues est essentiel pour que nous puissions tous réaliser notre objectif. Le Centre de bien-être offre un large éventail de services couvrant chacun de nos piliers de bien-être.

Notre Programme d'assistance aux employés peut fournir des conseils, des informations, un soutien et des services d'orientation gratuits et confidentiels à tous les collègues. Il s'agit d'une ligne d'assistance téléphonique et/ou d'un service en ligne fourni par un prestataire spécialisé indépendant et accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Comment nous contacter

Pour obtenir les coordonnées de la ligne d'assistance, rendez-vous sur Ressources humaines > Bien-être et sélectionnez votre région.



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

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 à nos valeurs organisationnelles et en responsabilisant nos dirigeants par le biais de nos objectifs et de nos processus de fixation des buts, nous nous efforçons de continuer à créer une organisation diversifiée et inclusive qui soit le reflet de la société.

Comment nous contacter

Pour en savoir plus, veuillez consulter la rubrique Ressources humaines > Diversité, équité et inclusion ou, si vous souhaitez rejoindre l'un de nos réseaux de salariés, veuillez consulter la rubrique À propos de la Banque > Nous connaître > Réseaux de salariés.



Ceci est
Notre code

juillet 2023