



NatWest  
Group

# 我们的 行为规范

我们倡导潜力，助力员工、  
家庭和企业茁壮成长。

# 这正是我们的 行为规范

当我们正确行事时，我们得到客户的信任和重视，这反过来让我们以就职的公司为傲。



我们与他人的相处方式决定了人们是否愿意与我们开展业务，为我们工作，欢迎我们成为其社区的一部分。

当我们正确行事时，我们得到客户的信任和重视，这反过来让我们以就职的公司为傲。

我们以目标为导向的业务，努力将人类和地球的需求放在我们所做一切的核心位置。这包括我们的同事、客户、供应商、社区和股东。

我们以目标为导向的策略指导着我们的行为，从作出明确目标的决策，到如何开发产品和服务，以及如何以一家银行运作。

这就是《我们的行为规范》的完整性取决于 NatWest 集团的每位员工的原因，且我们对彼此负有同样的责任，以确保我们遵循我们的宗旨、价值观和行为方式。无论长期同事、承包商、代理机构还是临时工，皆是如此。这也是我们采用新的《供应商宪章》的原因，该宪章规定了我们在商业道德行为、人权、环境可持续性以及多样性和包容性方面的目标和期望。其详细说明了我们对供应商的期望，但更重要的是，其目前清楚地概述了我们自己在这些关键领域的承诺，以及我们将通过合作实现的目标。

因此，我们的行为规范适用于每一个人。其规定了对彼此的期望，以及我们的客户、供应商、股东和我们所处的社区对我们的期望。无论是现在，还是将来，皆是如此。

**这就是我们的行为规范。其帮助我们每一个人正确行事。此行为规范每天都与您密不可分。**

# 我们的信念

## 我们的宗旨

我们倡导潜力，助力员工、家庭和企业茁壮成长。

## 我们的重点

企业及许多人在创业时面临着障碍。

为我们的客户提高学习和财务能力及信心。

为我们的员工建立一个充满活力的学习文化。

气候和我们在加速向低碳经济过渡中可发挥的作用。

## 我们的价值观

### 包容性

我们与我们的同事、社区和客户共同协作，共谋非凡成就。

我们珍惜并尊重每个人的优点和差异，分享我们的知识和经验。

我们致力于培养一个公平和包容的环境，让每一个人都有归属感。

### 好奇心

我们以不懈的好奇心和广阔的视野进行实验和探索。

我们通过创新实现“One Bank”的价值观。

我们是勇于创造的创新者，勇于尝试新事物。

**Inclusive**  
**Curious**  
**Robust**  
**Sustainable**  
**Ambitious**

我们为我们的多样性感到自豪，但我们拥有相同的、以目标为导向的重点和价值观，以真正发挥潜力。

### 稳健性

我们诚信行事，且明智地承担风险。

我们努力确保我们的同事、客户和社区的安全。

我们解决问题并努力交付最佳成果。

### 可持续性

我们非常关心我们对人类和地球的影响。

我们具有同理心，在数字世界中建立关系，并立志陪伴客户一生。

我们的行事深谋远虑。

### 远大抱负

我们以目标为指引，为希望看到的变化做出榜样。

我们优先考虑福祉，自我学习并向他人学习。

我们为自己和他人设定高标准，以取得卓越成效。

所有这些都与我们的行为规范相得益彰。

# 我们如何工作

四个关键工具指导我们的合作方式。



## 我们的行为规范

---

### 我们如何工作

这阐明了我们的目标和价值观及我们期望的，彼此行为方式。

### YES 检查

---

### 我们如何决策

这指导了我们的思考方式及我们的决定及行动背后所做的判断。

## 我们的行为规范及关键人物技能

---

### 我们如何行为

我们的行为规范及关键人物 (CPCS) 技能和行为描述了我们应该如何处理我们的工作和每日行为。

## 我们的政策

---

### 我们如何做事

该政策说明了我们应该如何做事，概述了银行、客户和监管机构的期望，以及必须遵循的程序和流程。

# 我们如何决策



## YES 检查

我们的客户、同事和我们开展业务所在的社区相信我们每个人在所做的每一件事上都进行了周到且专业的考量。

他们希望我们每个人都能运用良好的判断力并正确行事。

我们使用我们的宗旨和价值观来帮助指导我们的决策。当有疑问时，我们每天都会使用“YES”检查来帮助我们提出正确的问题并做出最佳决策。

决策并不总是直截了当。YES 检查可以帮助我们挑战、检查并真正倡导潜力。

## 问您自己.....

### 1 其他人是否会认为我谨慎且诚信行事？

**考虑：**您的家人、朋友、同事和社区会怎么想？

### 2 我在做的事情是否能保障员工、客户和社区的安全？

**考虑：**如果向一群储户或股东提出这个决定，您是否会被视为谨慎行事？

### 3 我的行为是否公平并具有包容性？

**考虑：**您想达到什么目的？您是否考虑过受此决定影响的每个人，包括得不到充分服务或被排除在外的人？

### 4 我是否已经寻求、倾听并考虑了不同观点？

**考虑：**您做了何种假设？您是否保持好奇心并用不同观点的人测试您的想法并查看不同的数据？

### 5 这是否能推进我们倡导潜力的目标，并助力员工、家庭和企业茁壮成长？

**考虑：**您做了何种假设？您是否保持好奇心并用不同观点的人测试您的想法并查看不同的数据？

# 我们如何行动

行为规范强化了我们的价值观，要求我们对自己的行动和行为负责。无论在任何银行部门工作，其都适用于我们所有人。

遵守这些《个人行为规范》以及我们的宗旨、我们的价值观、“YES”检查和政策，确保我们对个人负责：

---

让所有利益相关者得到公平的结果。

---

为我们的同事、客户、供应商、社区和股东建立对我们银行的信任。

---

履行我们的监管义务。



金融行为监管局 (FCA) 通过一套明确的监管行为规则规定了对个人行为的期望。

FCA 还对我们的最资深领导者提出了明确的期望，并规定了适用他们的进一步的监管行为规范。如您受此规范约束，您将收到单独的信息和支持。

## 个人行为规范

1. 您必须诚信行事
2. 你必须以应有的技能、谨慎和勤勉行事
3. 您必须与金融行为监管局 (FCA)、审慎监管局 (PRA) 和其他监管机构保持开放和合作
4. 您必须适当考虑客户的利益并确保公平性
5. 您必须遵守适当的市场行为标准
6. 您必须采取行动为零售客户带来良好的结果\*

\* 行为规范中的零售客户由 FCA 定义，比我们的内部零售银行客户群体更广泛。

# 我们如何行动

## 关键人物技能

CPC 的技能和行为对我们所有人的一贯要求设定了明确的期望。其解释了我们每天需如何工作，并与我们的目标、价值观和风险文化保持一致。其将帮助您培养现在和在未来实现成功职业生涯的能力。

指导我们今天的行为方式并为未来做好准备。



包容性

## 连接性

好奇心

## 改良者 创新者

稳健性

## 批判性 思考者

可持续性

## 值得信赖的 顾问

远大抱负

## 准备好做 出改变

# 我们如何行动

## 包容性

### 连接

#### 技能和行为：

- 重视差异
- 协作
- 团队工作
- 沟通
- 社区联系

## 好奇心

### 改良者 创新者

#### 技能和行为：

- 创造性思维\*
- 持续改进
- One Bank 思维
- 数字素养
- 按规范工作
- 敏捷的方法

## 稳健性

### 批判性 思想者

#### 技能和行为：

- 理解问题
- 做出决策
- 数据素养
- 挑战决策
- 策略性思维
- 网络安全

## 持续性

### 值得信赖的 顾问

#### 技能和行为：

- 建立关系
- 以客户为中心
- 体谅他人
- 做正确的事
- 掌握主动权
- 专业知识

## 远大抱负

### 准备好做 出改变

#### 技能和行为：

- 韧性和福祉
- 适应能力
- 自主学习
- 从经验中学习
- 建设性的反馈
- 互助
- 取得成果



# 我们如何 办事

银行的政策更详细地描述了  
每个人都应该遵守的规则。

通过遵循我们的政策，一致的风险管理方法，  
我们及客户的安全得以保障。我们也有符合  
国家法律和法规的当地国家政策。

我们承担个人责任，确保我们熟悉与我们职  
务相关的银行政策。

## 一些关键的政策和 指导如下：

- 竞争
- 投诉管理
- 利益冲突
- 处于弱势的客户
- 记录管理
- 市场滥用和内部信息
- 业绩管理
- 隐私权和客户保密性
- 安全问题
- Speak Up ( 畅所欲言 )
- 旅行与娱乐

这些确保我们遵守法律和法规  
要求，这对受到高度管制的行  
业至关重要。

# 我们如何做事

我们都有责任在出现问题并将影响到 NatWest 集团、其客户、同事、供应商、股东或公众的时候说出问题。

这包括不符合我们的行为规范、违反我们的内部政策和程序、违反我们的监管要求或非法的行为。

任何提出问题的人都按照 NatWest 集团的价值观行事。

您无需证据证明所报告的活动已经发生、正在或可能发生。

## 如何提出问题

您可向同事提出您的关注点，通过您的直线管理层或通过专门的举报服务“Speak Up（畅所欲言）”提出。

“Speak Up”是一项保密的全年无休（24/7）电话和在线举报服务，由第三方供应商代表 NatWest 集团运作。也可通过电子邮件或信件直接向“Speak Up”团队举报。另外，也可根据要求安排实体会议来提出您所关注的问题。最有效的方式是在线提出您所关注的问题。

“Speak Up”框架旨在提供一个安全和有保障的交谈环境，使您能在早期阶段并以正确的方式提出您对错误或不当行为的关注点。

所有通过“Speak Up”提出的问题都会得到保密处理。这意味着除非出于法律目的的需要，您的姓名和联系方式不会在“Speak Up”的调查之外分享。然而，如果您不愿意透露姓名或联系方式，您可选择保持匿名。



# 我们如何 做事

## Speak Up

### 银行的保密举 报服务

#### 如何联系我们

请访问“Speak Up”内联网页面，以获取更多信息，包括我们的“Speak Up”政策和通过“Speak Up”提出您所关注问题的联系细节。

NatWest 集团认真对待举报。我们会认真对待每一个举报的问题。

在适当的情况下，我们将分配一名独立调查员来调查提出的问题，以确定基本事实。根据调查的结果，我们将采取适当和对应的行动来解决所发现的任何问题。

如果您因提出真正所关注的问题而遭受任何形式的不利待遇，包括骚扰、加害或歧视，您将受到保护。以上行为将被视为违规事件。

根据所提出的问题的性质，您也可能受当地法律的保护。例如，在英国，根据当地国家的法律，雇员也可受额外的法律保护。

您也可以直接向英国金融行为监管局 (FCA) 和审慎监管局 (PRA) 或当地国家监管机构报告您所关注的问题。

在向监管机构报告您所关注的问题前，您无需首先在内部报告。在与监管机构联系之前、期间或之后，您无需在内部报告。

---

#### 更多信息，请访问：

[Intranet > Useful sites > Speak Up](#)

# 我们如何 做事



工作中的健康和福祉对银行和相关个人同样重要。

工作中的健康和福祉对银行和相关个人同样重要。

支持同事的精神、身体、社交和财务健康是我们实现目标的关键。福祉中心提供广泛的涵盖我们健康的每个方面的支持。

我们的员工援助计划可以为所有同事提供免费和保密的建议、信息、支持和辅导服务。这是一个由独立的专业供应商提供的全年无休 (24/7) 帮助热线和/或在线服务。

## 如何联系我们

关于帮助热线的详细联系方式，请访问 [Human Resources > Wellbeing](#) 并选择您所在的地区。



包容性是我们银行所做一切的核心。

包容性是我们为同事、客户和我们所服务的社区所做一切的核心。

通过将其贯穿于我们的组织价值观中，并通过我们的目标和目标设定过程对我们的领导者进行问责，我们专注于继续创建一个反映社会的多元化和包容性组织。

## 如何联系我们

如您想了解更多信息，请访问 [Human Resources > Diversity, Equity and Inclusion](#) 或者如果您想加入我们的员工领导网络，请访问 [About the Bank > This is us > Employee Led Networks](#)

此为

**我们的行为规范**

July 2023