



NatWest
Group

Dit is **Onze** Code

**Wij verdedigen
potentieel en helpen
mensen, gezinnen en
bedrijven te laten
floreren.**

Dit is Onze Code

Als wij het juiste doen, hebben onze klanten vertrouwen in ons en waarderen we ons. En dat betekent dat we allemaal trots kunnen zijn op het bedrijf waar we voor werken.



De manier waarop wij met anderen omgaan, bepaalt of mensen zaken met ons willen doen, voor ons willen werken en ons willen verwelkomen als onderdeel van hun gemeenschap.

Als wij het juiste doen, hebben onze klanten vertrouwen in ons en waarderen we ons. En dat betekent dat we allemaal trots kunnen zijn op het bedrijf waar we voor werken.

Daarom ligt de integriteit van onze code in de handen van ieder individu binnen NatWest Group en dragen we dezelfde verantwoordelijkheid voor elkaar om ervoor te zorgen dat we ons doel, onze waarden en ons gedrag naleven en het juiste doen voor onze collega's, klanten, leveranciers, gemeenschappen en aandeelhouders. Het maakt niet uit of u nu een vaste collega, contractarbeider, uitzendbureau of uitzendkracht bent.

In ons leveranciershandvest staan onze doelen en verwachtingen op het gebied van ethisch zakendoen, mensenrechten, pesten en intimidatie, duurzaamheid van het milieu en diversiteit en inclusie.

Het beschrijft wat we van onze leveranciers verwachten, maar wat nog belangrijker is, schetst duidelijk wat onze eigen verplichtingen zijn en de resultaten die we willen bereiken door samen te werken.

Het naleven van ons doel, onze waarden en ons gedrag creëert en bevordert een positieve omgeving die vrij is van pesten, intimidatie en discriminatie.

Bij NatWest tolereren we geen enkele vorm van discriminatie op grond van leeftijd, handicap, geslachtsverandering, ras/ethniciteit, religie of overtuiging, geslacht, sex, seksuele geaardheid, huwelijk en geregistreerd partnerschap, zwangerschap en moederschap en moedigen we iedereen aan om zich uit te spreken als ze zien ons doel niet in actie. Wij behandelen alle meldingen serieus en zorgvuldig en beschikken over robuuste beleidsregels en procedures om eventuele meldingen te beheren.

Onze Code is dus voor iedereen. Hierin staat wat we van elkaar verwachten, en wat onze klanten, leveranciers, aandeelhouders en de gemeenschappen waarvan we deel uitmaken, van ons verwachten. Voor nu en voor toekomstige generaties.

Dit is Onze Code. Het helpt ieder van ons om het juiste te doen. Maak het onderdeel van je dagelijkse leven.

Wat wij geloven

Ons Doelstelling

Wij zetten ons in voor potentieel en helpen mensen, gezinnen en bedrijven om te floreren.

Onze Focus

Ondernemen en het wegnemen van belemmeringen om bedrijven te helpen groeien.

Het leren en verbeteren van de financiële mogelijkheden en het vertrouwen van onze klanten, en het creëren van een dynamische leercultuur voor onze medewerkers.

Helpen bij het aanpakken van de klimaatuitdaging.

Onze Waarden

Inclusief

We werken samen om geweldige dingen te bereiken met onze collega's, gemeenschappen en klanten.

We vieren en respecteren ieders sterke punten en verschillen en delen onze kennis en ervaringen.

We streven ernaar een eerlijke en inclusieve omgeving te creëren waarin we allemaal het gevoel hebben dat we erbij horen.

Nieuwsgierig

Wij experimenteren en onderzoeken met onvermoeibare nieuwsgierigheid en brede perspectieven.

Wij leveren Eén bank waarde door innovatie.

Wij zijn moedige en creatieve vernieuwers, die nieuwe dingen uitproberen.

Robuust

Wij handelen met integriteit en nemen op intelligente wijze risico's.

Wij streven ernaar om onze collega's, klanten en gemeenschappen veilig en beschermd te houden.

Wij lossen problemen op en leveren de beste resultaten.

**Inclusief
Nieuwsgierig
Robuust
Duurzaam
Ambitieux**

We zijn trots op onze diversiteit, maar we delen dezelfde doelgerichte focus en waarden om het potentieel echt te benutten.

Duurzaam

Wij zijn zeer begaan met onze impact op mens en planeet.

Wij tonen empathie, bouwen relaties op in een digitale wereld en staan onze klanten bij gedurende hun hele leven.

Wij handelen verantwoord voor de lange termijn.

Ambitieux

Wij zijn rolmodellen voor de verandering die wij willen zien, waarbij ons doel ons als leidraad dient.

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

Wij stellen hoge eisen aan onszelf en anderen om uitstekende resultaten te behalen.

Dit alles komt samen in Onze Code.

Hoewe werken

Vier belangrijke hulpmiddelen bepalen de manier waarop wij samenwerken.



Onze Code

Hoe we werken

Hierin wordt ons doel uiteengezet, evenals de waarden en het gedrag dat we van elkaar verwachten.

De “JA Check”

Hoe we beslissingen maken

Dit bepaalt de manier waarop we denken en de oordelen die ten grondslag liggen aan onze beslissingen en acties.

Onze gedragsregels en kritische menselijke vaardigheden (CPCs)

Hoe we ons gedragen

De gedragsregels en onze kritische menselijke vaardigheden (CPCs) vaardigheden en gedragingen beschrijven hoe we onze taken moeten aanpakken en ons elke dag moeten gedragen.

Onze Beleidsmaatregelen

Hoe we dingen doen

Deze geven informatie over hoe we dingen doen. Ze schetsen de verwachtingen van de Bank, klanten en toezichthouders, en de processen en procedures die moeten worden gevolgd.

Hoe we beslissingen nemen



De "JA Check"

Onze klanten, collega's en de gemeenschappen waarin we zaken doen, vertrouwen erop dat ieder van ons attent en professioneel is in alles wat we doen.

Ze verwachten van ieder van ons dat we ons gezond verstand gebruiken en het juiste doen.

We gebruiken ons doel en onze waarden als leidraad voor onze beslissingen. Bij twijfel gebruiken we de JA Check om ons te helpen elke dag de juiste vragen te stellen en de beste beslissingen te nemen.

Beslissingen zijn niet altijd rechte doorzee. De JA Check kan ons helpen om kampioen potentieel uit te dagen, te controleren en echt te verdedigen.

Vraag uzelf het volgende af:

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

Denk eens na: Wat zouden uw familie, vrienden, collega's en de gemeenschap hiervan vinden?

2 Wat ik op het moment doe, houd ik de Bank, onze klanten (en) gemeenschappen veilig?

Denk eens na: Wat zouden uw familie, vrienden, collega's en de gemeenschap hiervan vinden?

3 Handel ik rechtvaardig en inclusief?

Denk eens na: Wat probeert u te bereiken? Heeft u rekening gehouden met iedereen die door dit besluit wordt getroffen, inclusief de kansarmen en uitgesloten?

4 Heb ik verschillende perspectieven opgezocht, beluisterd en meegenomen?

Denk eens na: Welke aannames heb je gemaakt? Bent u nieuwsgierig geweest en heeft u uw denkbeelden getest op mensen met verschillende opvattingen en naar verschillende gegevens gekeken?

5 Zal dit ons doel bevorderen om het kampioen potentieel te bevorderen en mensen, gezinnen en bedrijven te helpen bloeien?

Denk eens na: Hoe? Probeer het persbericht te schrijven. Klinkt het goed voor klanten en gemeenschappen? Wat zijn de gevolgen voor toekomstige generaties?

Hoe wij ons gedragen

De Gedragsregels versterken Onze Waarden. Ze houden ons verantwoordelijk voor onze daden en ons gedrag. De regels gelden voor ons allemaal, ongeacht bij welke afdeling van de bank u werkt.



De Financial Conduct Authority (FCA) legt de verwachtingen ten aanzien van individueel gedrag vast in een duidelijke reeks wettelijke gedragsregels.

De FCA zet ook duidelijke verwachtingen uiteen voor onze hoogste leiders, en op hen zijn nog meer gedragsregels van toepassing. Als u hier last van heeft, krijgt u op individuele basis informatie en ondersteuning.

Door te leven volgens deze individuele gedragsregels, samen met ons doel, onze waarden, JA Check en beleid, zorgen we ervoor dat we individuele verantwoordelijkheid nemen voor:

Eerlijke resultaten voor alle belanghebbenden leveren.

Bouw vertrouwen op in onze bank voor onze collega's, klanten, leveranciers, gemeenschappen en aandeelhouders.

Voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

Individuele gedragsregels

1. U moet met integriteit handelen
2. U moet met de nodige vaardigheid, zorg en toewijding handelen.
3. U moet open en meewerkend zijn tegenover de Financial Conduct Authority (FCA), de Prudential Regulation Authority (PRA) en andere toezichthouders.
4. U moet rekening houden met de belangen van uw klanten en hen eerlijk behandelen.
5. Je moet de juiste normen voor marktgedrag in acht nemen
6. U moet handelen om goede resultaten voor particuliere klanten te realiseren

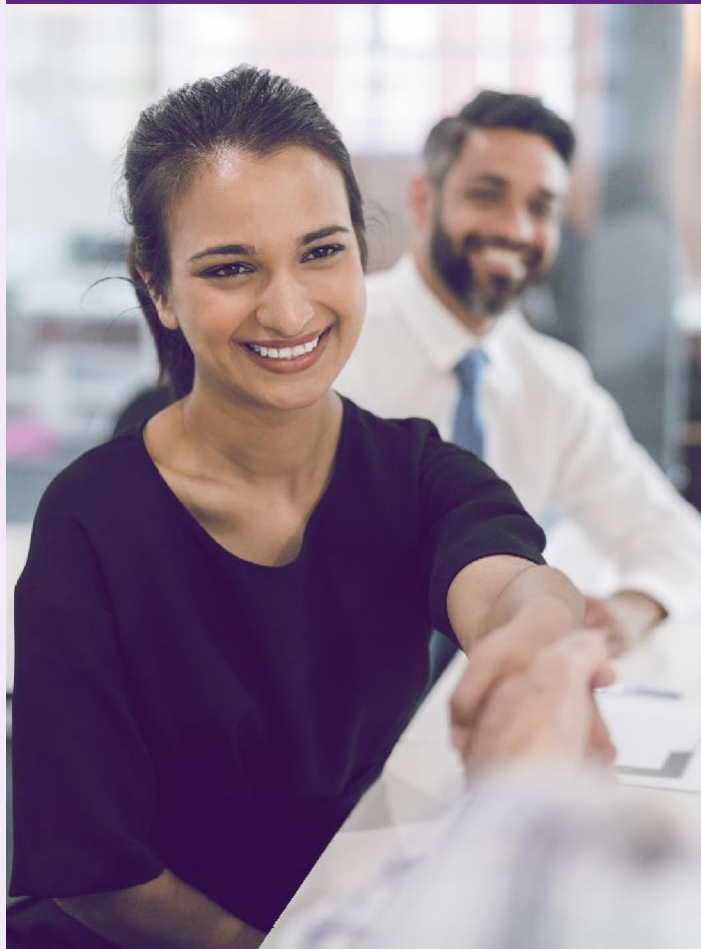
Particuliere klanten in de Gedragsregels is de definitie van de FCA, die breder is dan onze interne Retail Banking-klantenpopulatie.

Hoe wij ons gedragen

Kritieke Menselijke Capaciteiten (CPC)

De vaardigheden en het gedrag van de CPC scheppen duidelijke verwachtingen over wat er consequent van ons allemaal wordt verwacht. Ze leggen uit hoe we elke dag moeten werken en zijn afgestemd op onze doelstelling, waarden en risicocultuur. Ze helpen u bij het opbouwen van uw capaciteiten voor een succesvolle carrière, zowel nu als in de toekomst.

Het begeleiden van hoe we ons vandaag gedragen en ons voorbereiden op de toekomst.



Inclusief

Verbonden

Nieuwsgierig

**Verbeteraar,
vernieuwer**

Robuust

**Kritische
denker**

Duurzaam

**Vertrouwde
adviseur**

Ambitieuus

**Verandering
Klaar**

Hoe wij ons gedragen

Inclusief

Verbonden

Vaardigheden & Gedragen:

- Verschillen waarderen
- Samenwerken
- Teamwerk
- Communicatie
- Gemeenschapsverbanden

Verbeteraar Nieuwsgierig Vernieuwer

Vaardigheden & Gedragen:

- Creatieve denken
- Continue verbetering
- Eén Bank denken
- Digitale geletterdheid
- Op tempo werken
- Agile methodologie

Robuus

Kritisch denker

Vaardigheden & Gedragen:

- Problemen begrijpen
- Besluitvorming
- Datageletterdheid
- Uitdagende beslissingen
- Strategisch denken
- Cyberveiligheid

Duurzaam

Vertrouwd Adviseur

Vaardigheden & Gedragen:

- Relaties opbouwen
- Klantgerichtheid
- Rekening houden met anderen
- Het juiste doen
- Eigenaar worden
- Deskundigheid

Ambitieus

Verandering klaar

Vaardigheden & Gedragen:

- Veerkracht en welzijn
- Aanpassingsvermogen
- Zelfgestuurd leren
- Leert uit ervaringen
- Opbouwende feedback
- Begeleiden
- Resultaten behalen

Hoe we dingen doen

De beleidsmaatregelen van de Bank beschrijven de regels gedetailleerder die iedereen wordt verwacht te volgen.



Door ons beleid te volgen, is onze benadering van risicobeheer consistent en blijven wij en onze klanten veilig en beveiligd. We hebben ook lokaal landelijk beleid dat aansluit bij de landelijke wet- en regelgeving.

Wij nemen persoonlijke verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen wij zijn bekend met het beleid van de Bank dat relevant is voor onze rol.

Enkele van de belangrijkste beleidsmaatregelen en richtlijnen gebieden:

- Anti-pestten en Intimidatie
- Competitie
- Klachtenmanagement
- Belangenconflicten
- Klanten in kwetsbare situaties
- Data-ethiek
- Financiële Criminaliteit
- Dossiers Beheren
- Marktmisbruik en Voorkennis
- Prestatiemanagement
- Privacy en vertrouwelijkheid van de cliënt
- Beveiliging
- Laat van je horen!
- Reizen & Vermaak

Zij zorgen ervoor dat wij voldoen aan de wettelijke en reglementaire vereisten die essentieel zijn in een sterk gereguleerde sector.

Hoe we dingen doen

Wij hebben allemaal de verantwoordelijkheid om onze stem te laten horen als er iets mis is en gevolgen zal hebben voor de NatWest Group, haar klanten, collega's, leveranciers, aandeelhouders of het publiek.

Dit omvat gedrag dat niet in overeenstemming is met onze Code en in strijd is met ons interne beleid en procedures, in strijd is met onze wettelijke vereisten of illegaal is.

Iedereen die een probleem kenbaar maakt, handelt in overeenstemming met de waarden van de NatWest Group.

U hoeft geen bewijs te hebben dat de gerapporteerde activiteit is, wordt of waarschijnlijk zal worden gepleegd.

Hoe jij van je laat horen

U kunt uw zorgen melden bij een collega, via uw lijnmanagement of via de speciale klokkenluidersdienst 'Laat van je horen'.

Speak Up is een vertrouwelijke 24/7 telefonische en online rapportagedienst die namens NatWest Group wordt beheerd door een onafhankelijke externe leverancier. Meldingen kunnen ook rechtstreeks aan het Speak Up-team worden gedaan via e-mail, brief of persoonlijk. De meest efficiënte manier om uw zorgen te uiten is online.

Het Speak Up-framework is ontworpen om een veilige omgeving te bieden waarin mensen hun stem kunnen horen, waardoor u uw zorgen over misstanden of wangedrag in een vroeg stadium en op de juiste manier kenbaar kunt maken.

Alle via Speak Up (Laat van je horen) geuite zorgen worden vertrouwelijk behandeld, wat betekent dat uw naam en contactgegevens niet buiten het Speak Up-onderzoek worden gedeeld, tenzij dit voor juridische doeleinden vereist is. U kunt uw zorgen echter ook anoniem melden als u uw naam liever niet deelt.

Laat van je horen!

Vertrouwelijke klokkenluidersdienst van de bank.

Iets gezien?



Iets gehoord?



Vertel maar 'ns.



Hoe we dingen doen

Laat van je horen!

Vertrouwelijke klokkenluiders-dienst van de bank

Hoe u contact met ons kunt opnemen

Bezoek het Speak Up-intranet pagina voor meer informatie, waaronder het Speak Up-beleid, contactgegevens van het team en de link om een probleem te melden.

NatWest Group neemt klokkenluiden serieus. Wij zullen elke gemelde zorg in overweging nemen.

Waar nodig zullen wij een onafhankelijke onderzoeker aanstellen om de door u aangehaalde kwesties te onderzoeken en de onderliggende feiten vast te stellen. Afhankelijk van de onderzoeksresultaten zullen passende en evenredige maatregelen worden genomen om eventuele geïdentificeerde problemen aan te pakken.

Bescherming

U wordt beschermd als u enige vorm van nadelige behandeling ondergaat – inclusief pesten, intimidatie, represailles of discriminatie – als gevolg van het uiten van oprechte zorgen. De mishandeling van iedereen die een probleem uit, zal als een disciplinaire kwestie.

Mogelijk wordt u ook bescherming geboden op grond van de plaatselijke wetgeving.

Externe rapportage

U kunt uw zorgen ook rechtstreeks melden aan de Financial Conduct Authority (FCA) en de Prudential Regulation Authority (PRA) in het Verenigd Koninkrijk, of aan een plaatselijke toezichthouder.

U bent niet verplicht uw zorgen intern te uiten vóór, tijdens of nadat u contact heeft opgenomen met de toezichthouder.

Raamwerkintegriteit

Het NatWest Group Audit Committee (GAC) houdt toezicht op de effectiviteit van het klokkenluiders-proces van de Groep en ontvangt updates over het aantal klokkenluidersrapporten en eventuele gemeenschappelijke thema's. De GAC-voorzitter treedt op als klokkenluiderskampioen van de Groep

Ga voor meer informatie naar:
Intranet > Handige sites > Laat van je horen

Hoe we dingen doen



Gezondheid en welzijn op het werk zijn voor de bank net zo belangrijk als voor de betrokken persoon.

Gezondheid en welzijn op het werk zijn voor de Bank net zo belangrijk als voor het betrokken individu.

Het ondersteunen van het mentale, fysieke, sociale en financiële welzijn is een topprioriteit voor de Bank. De Wellbeing Hub biedt een breed scala aan ondersteuning voor al onze welzijnspijlers.

Ons Employee Assistance Program biedt advies, informatie, ondersteuning en adviesdiensten die gratis en vertrouwelijk zijn voor alle collega's. Het is een hulplijn en/of onlinedienst van een onafhankelijke gespecialiseerde leverancier en is 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar.

Hoe u contact met ons kunt opnemen

Ga voor de contactgegevens van de hulplijn naar Human Resources > Welzijn en selecteer uw regio.



Inclusie vormt de kern van alles wat we bij de Bank doen.

Inclusie staat centraal in alles wat we doen voor onze collega's, onze klanten en de gemeenschappen die we bedienen.

Bij inclusie draait het erom dat iedereen elke dag het beste van zichzelf naar het werk kan brengen. Het gaat erom een veilige cultuur te creëren waarin mensen zich op hun gemak voelen en waarin ze kunnen zijn wie ze zijn, wetende dat wij hen zullen ondersteunen. Het gaat erom dat we onze verschillen omarmen en manieren vinden om deze in ons voordeel te gebruiken. En het gaat erom dat we iedereen dezelfde kansen geven om te groeien.

Wij willen dat iedereen de cultuur van inclusie actief bevordert door doelbewuste, positieve en bewuste inspanningen die groepen mensen ten goede komen.

Door dit te integreren in onze organisatiewaarden en onze leiders verantwoordelijk te houden via onze doelstellingen en doelstellingsprocessen, streven we ernaar een diverse en inclusieve organisatie te blijven creëren die een afspiegeling is van de maatschappij.

Hoe u contact met ons kunt opnemen

Voor meer informatie gaat u naar Human Resources > Diversiteit, Gelijkheid en Inclusie. Als u zich wilt aansluiten bij een van onze door werknemers geleide netwerken, gaat u naar Over de bank > Dit zijn wij > Door werknemers geleide netwerken.



Dit is **Onze Code**

Augustus 2024 – Deze inhoud wordt jaarlijks herzien.