



NatWest  
Group

Dies ist

# Unser Kodex

**Wir setzen uns für das  
Potenzial von  
Menschen, Familien  
und Unternehmen ein  
und helfen ihnen, sich  
zu entwickeln.**

# Dies ist unser Kodex

Wenn wir richtig handeln, vertrauen uns unsere Kunden und schätzen uns, was wiederum bedeutet, dass wir alle stolz auf das Unternehmen sein können, für das wir arbeiten.



**Wie wir uns anderen gegenüber verhalten, entscheidet darüber, ob Menschen mit uns geschäftlich zusammenarbeiten wollen, für uns arbeiten und uns als Teil ihrer Community willkommen heißen.**

**Wenn wir das Richtige tun, vertrauen und schätzen uns unsere Kunden, was wiederum bedeutet, dass wir alle stolz auf das Unternehmen sein können, für das wir arbeiten.**

Aus diesem Grund liegt die Integrität unseres Kodex in den Händen jedes Einzelnen in der NatWest Group, und wir tragen die gleiche Verantwortung füreinander, um sicherzustellen, dass wir unseren Zielen, Werten und Verhaltensweisen gerecht werden und das Richtige für unsere Kollegen, Kunden, Lieferanten, Communities und Aktionäre tun. Ganz gleich, ob Sie ein fest angestellter Kollege, ein Auftragnehmer, eine Agentur oder ein Zeitarbeiter sind.

Unsere Lieferantencharta legt unsere Ziele und Erwartungen in Bezug auf ethisches Geschäftsverhalten, Menschenrechte, Mobbing und Belästigung, ökologische Nachhaltigkeit sowie Vielfalt und Inklusion dar.

Sie beschreibt im Detail, was wir von unseren Zulieferern erwarten, aber vor allem, was unsere eigenen Verpflichtungen und die Ergebnisse sind, die wir durch unsere Zusammenarbeit erreichen wollen.

**Wenn wir unsere Ziele, Werte und Verhaltensweisen real umsetzen, schaffen und fördern wir ein positives Umfeld, das frei von Mobbing, Belästigung und Diskriminierung ist.**

Bei NatWest wird keine Form der Diskriminierung aufgrund von Alter, Behinderung, Geschlechtsumwandlung, ethnischen Hintergrund, Religion oder Weltanschauung, Geschlecht, sexueller Ausrichtung, Ehe und ziviler Partnerschaft, Schwangerschaft und Mutterschaft geduldet, und wir ermutigen jeden, seine Meinung zu äußern, der diesen Grundsatz nicht verwirklicht sieht. Wir gehen mit jeder Beschwerde ernsthaft und sensibel um und verfügen über robuste Richtlinien und Verfahren, um im Falle eines Vorfalls reagieren zu können.

Unser Kodex ist also für alle da. Er legt fest, was wir voneinander erwarten und was unsere Kunden, Lieferanten, Aktionäre und die Community, zu der wir gehören, von uns erwarten. Für jetzt und für künftige Generationen.

**Dies ist unser Kodex. Er hilft uns allen, das Richtige zu tun. Bringen Sie ihn in Ihren Alltag ein.**

# Unser Leitbild

## Unser Ziel

Wir setzen uns für die Entwicklung von Potenzialen ein und helfen Menschen, Familien und Unternehmen, sich zu entfalten.

## Unser Schwerpunkt

Unternehmerische Initiative und Beseitigung von Hindernissen, um Unternehmen beim Wachstum zu unterstützen

Lernfähigkeit und Verbesserung der Zahlungsfähigkeit und des Vertrauens der Kunden sowie die Schaffung einer dynamischen Lernkultur für unsere Mitarbeiter.

Hilfestellung bei der Bewältigung des Klimawandels.

## Unsere Werte

### Inklusion

Wir arbeiten zusammen, um gemeinsam mit unseren Kollegen, Communities und Kunden große Leistungen zu erbringen.

Wir begrüßen und respektieren die Stärken und Unterschiede eines jeden und tauschen unser Wissen und unsere Erfahrungen aus.

Wir setzen uns für ein faires und integratives Umfeld ein, in dem wir uns alle zugehörig fühlen.

### Neugierig

Wir experimentieren und erforschen mit unermüdlicher Neugierde und großem Durchhaltevermögen.

Wir setzen den One Bank-Wert durch Innovation um.

Wir sind mutige und kreative Innovatoren, die Neues versuchen.

### Robust

Wir handeln mit Integrität und nehmen Risiken auf intelligente Weise wahr.

Wir sind bestrebt, die Sicherheit unserer Kollegen, Kunden und Communities zu gewährleisten.

Wir lösen Probleme und liefern die besten Ergebnisse.

**Inklusion**

**Neugierig**

**Robust**

**Nachhaltig**

**Ehrgeizig**

**Wir sind stolz auf unsere Vielfalt, aber wir haben den gleichen zielgerichteten Fokus und die gleichen Werte, mit denen wir die Potenziale wirklich fördern.**

### Nachhaltig

Wir sind uns unserer Auswirkungen auf die Menschen und die Umwelt bewusst.

Wir zeigen Empathie, bauen Beziehungen in einer digitalen Welt auf und stehen unseren Kunden ein Leben lang zur Seite.

Wir handeln langfristig und verantwortungsbewusst.

### Ehrgeizig

Wir sind Vorbilder für den Wandel, den wir sehen wollen – und lassen uns dabei von unserem Ziel leiten.

Wir legen Wert auf das Wohlbefinden und das Lernen für uns und andere.

Wir setzen hohe Maßstäbe für uns selbst und andere, um hervorragende Leistungen zu erzielen.

**Das alles finden wir in unserem Kodex.**



# Wie wir arbeiten

**Vier Schlüsselinstrumente steuern die Art und Weise, wie wir arbeiten.**



## Unser Kodex

---

### Unsere Arbeitsweise

Darin werden unser Leitbild sowie die Werte und Verhaltensweisen, die wir voneinander erwarten, dargelegt

## Der YES-Check

---

### Wie wir Entscheidungen treffen

Sie bestimmen die Art und Weise, wie wir denken und wie wir unsere Entscheidungen und Handlungen einschätzen.

## Unsere Verhaltensregeln und entscheidenden menschlichen Fähigkeiten

---

### Unser Verhalten

Die Verhaltensregeln und unsere CPS-Fähigkeiten (Critical People Capabilities) beschreiben, wie wir täglich an unsere Aufgaben herangehen und uns verhalten sollten.

## Unsere Grundsätze

---

### Wie wir handeln

Diese bestimmen, wie wir vorgehen. Sie beschreiben die Erwartungen der Bank, der Kunden und der Aufsichtsbehörden sowie die Prozesse und Verfahren, die eingehalten werden müssen.

# Wie wir Entscheidungen treffen



## Der YES-Check

Unsere Kunden, Kollegen und die Communities, in denen wir tätig sind, vertrauen darauf, dass jeder von uns bei allem, was wir tun, umsichtig und professionell handelt.

Sie erwarten von uns allen, dass wir ein gutes Urteilsvermögen haben und richtig handeln.

Wir lassen uns bei unseren Entscheidungen von unseren Zielen und Werten leiten. Im Zweifelsfall hilft uns der YES-Check, die richtigen Fragen zu stellen und jeden Tag die besten Entscheidungen zu treffen.

Entscheidungen zu treffen ist nicht immer einfach. Der YES-Check kann uns dabei helfen, das vorhandene Potenzial zu hinterfragen, zu überprüfen und wirklich zu nutzen.

## Stellen Sie sich selbst die Frage...

**1** Würden andere sagen, dass ich mit Respekt und Integrität handle?

**Erwägen Sie:** Was würden Ihre Familie, Freunde, Kollegen und die Community denken?

**2** Bringt das, was ich tue, die Bank, unsere Kunden und der Community Sicherheit und Schutz?

**Erwägen Sie:** Wenn Sie diese Entscheidung einer Gruppe von Sparern oder Aktionären vorlegen würden, würden Sie dann als verantwortungs-bewusst angesehen werden?

**3** Ist meine Handlung fair und integrativ?

**Erwägen Sie:** Was wollen Sie erreichen? Haben Sie an alle gedacht, die von dieser Entscheidung betroffen sind, auch an die benachteiligten oder ausgeschlossenen Menschen?

**4** Habe ich verschiedene Perspektiven gesucht, angehört und berücksichtigt?

**Erwägen Sie:** Auf welchen Annahmen beruhen Ihre Entscheidungen? Haben Sie sich für andere Sichtweisen interessiert und Ihre Überlegungen an anderen Personen und Daten getestet?

**5** Wird dies unser Ziel fördern, das vorhandene Potenzial zu fördern und Menschen, Familien und Unternehmen zum Erfolg zu verhelfen?

**Erwägen Sie:** Wie? Versuchen Sie, die Pressemitteilung zu schreiben. Hört sich das für Kunden und Communities gut an? Was sind die Auswirkungen auf künftige Generationen?

# Unsere Verhaltensweisen

Die Verhaltensregeln unterstützen unsere Werte. Sie ziehen uns für unsere Handlungen und Verhaltensweisen zur Rechenschaft. Sie gelten für uns alle, unabhängig davon, in welchem Teil der Bank Sie arbeiten.



**Die Finanzaufsichtsbehörde FCA legt die Erwartungen an das Verhalten jedes Einzelnen durch eine Reihe klarer aufsichtsrechtlicher Verhaltensregeln fest.**

Die FCA formuliert auch klare Erwartungen an unsere obersten Führungskräfte, für die eine Reihe von Verhaltensregeln gelten. Wenn Sie von diesen betroffen sind, erhalten Sie Informationen und Unterstützung auf individueller Basis.

Indem wir diese individuellen Verhaltensregeln zusammen mit unserem Ziel, unseren Werten, dem YES-Check und unseren Richtlinien einhalten, stellen wir sicher, dass wir individuelle Verantwortung übernehmen, um:

---

Faire Ergebnisse für alle Stakeholder zu erzielen.

---

Vertrauen in unsere Bank bei unseren Kollegen, Kunden, Lieferanten, Communities und Aktionären aufzubauen.

---

Unsere aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen zu erfüllen.

## Individuelle Verhaltensregeln

1. Sie müssen mit Integrität handeln
2. Sie müssen mit der gebotenen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit handeln
3. Sie müssen offen und kooperativ mit der Financial Conduct Authority (FCA), der Prudential Regulation Authority (PRA) und anderen Regulierungsbehörden umgehen.
4. Sie müssen den Interessen der Kunden gebührend Rechnung tragen und sie fair behandeln.
5. Sie müssen angemessene Standards für das Marktverhalten einhalten.
6. Sie müssen sich bemühen, gute Ergebnisse für Privatkunden zu erzielen. \*

Der Begriff „Privatkunden“ in den Verhaltensregeln ist die Definition der FCA, die weiter gefasst ist als unsere interne Kundenpopulation im Privatkundengeschäft.



# Unsere Verhaltensweisen

---

## Schlüsselkompetenzen für Mitarbeiter

Schlüsselkompetenzen und Verhaltensweisen setzen klare Erwartungen im Hinblick darauf, was von uns allen durchgängig verlangt wird. Sie geben Aufschluss darüber, wie wir uns tagtäglich bei der Arbeit verhalten müssen, und stehen im Einklang mit unseren Zielen, Werten und Risikokultur. Sie tragen dazu bei, Ihre Fähigkeiten für eine erfolgreiche Karriere sowohl jetzt als auch in Zukunft zu entwickeln.

**Leitfaden für unser Verhalten heute und Vorbereitung auf die Zukunft.**



**Inklusiv denkend**

---

**Vernetzt**

---

**Neugierig**

---

**Optimierender Innovator**

---

**Robust**

---

**Kritischer Denker**

---

**Nachhaltige**

---

**Vertrauenswürdiger Berater**

---

**Ehrgeizig**

---

**Offen gegenüber Wandel**

---

# Unsere Verhaltensweisen

## Inklusiv denkend

### Vernetzt

#### Kompetenzen & Verhaltensweisen

- Unterschiede positiv anerkennen.
- Kooperation
- Teamarbeit
- Kommunikation
- Verbindungen zur Community

## Neugierig

### Verbesserer Erneuerer

#### Kompetenzen & Verhaltensweisen

- Kreatives Denken
- Kontinuierliche Verbesserung
- Denken als One Bank
- Digitale Kompetenz
- Effizientes Arbeiten
- Agile Methodologie

## Robust

### Kritischer Denker

#### Kompetenzen & Verhaltensweisen

- Verstehen von Problemen
- Entscheidungsfindung
- Datenkompetenz
- Anfechten einer Entscheidung
- Strategisches Denken
- Cyber-Sicherheit

## Nachhaltige

### Vertrauenswürdiger Berater

#### Kompetenzen & Verhaltensweisen

- Beziehungen aufbauen
- Konzentration auf die Kunden
- Auf andere Rücksicht nehmen
- Das richtige tun
- Übernahme von Verantwortung
- Fachwissen

## Ehrgeizig

### Bereit für Veränderungen

#### Kompetenzen & Verhaltensweisen

- Resilienz und Wohlbefinden
- Anpassungsfähigkeit
- Selbstbestimmtes Lernen
- Aus Erfahrung lernen
- Konstruktives Feedback
- Coaching
- Ergebnisse erzielen



# Wie wir unsere Arbeit verrichten

In den Richtlinien der Bank werden die Regeln, deren Einhaltung von jedem erwartet wird, genauer beschrieben.

Wenn wir unsere Richtlinien befolgen, ist unser Ansatz für das Risikomanagement einheitlich und sorgt für unsere Sicherheit und die unserer Kunden. Wir haben auch lokale Länderrichtlinien, die sich an den Gesetzen und Vorschriften des jeweiligen Landes orientieren.

Wir übernehmen die persönliche Verantwortung dafür, dass wir mit den für unsere Rolle relevanten Richtlinien der Bank vertraut sind.

## Einige der wichtigsten Richtlinien und Leitlinien sind:

- Mobbing und Belästigung
- Wettbewerb
- Beschwerdemanagement
- Interessenkonflikte
- Kunden in Notlagen
- Ethik in der Datenverarbeitung
- Finanzkriminalität
- Verwaltung von Datensätzen
- Marktmissbrauch und Insiderinformationen
- Leistungsmanagement
- Datenschutz und Kundengeheimnis
- Sicherheit
- Speak Up
- Reisen und Unterhaltung

**Sie gewährleisten, dass wir die rechtlichen und regulatorischen Anforderungen einhalten, die in einer stark regulierten Branche von entscheidender Bedeutung sind.**

# Wie wir unsere Arbeit verrichten

Wir alle sind dafür verantwortlich, unsere Bedenken zu äußern, wenn etwas falsch ist und die NatWest Group, ihre Kunden, Kollegen, Lieferanten, Aktionäre oder die Öffentlichkeit beeinträchtigt.

Dazu gehören Verhaltensweisen, die nicht im Einklang mit unserem Kodex stehen, gegen unsere internen Richtlinien und Verfahren verstoßen oder illegal sind.

Jeder, der ein Bedenken äußert, handelt im Einklang mit den Werten der NatWest Group.

Sie brauchen keine Beweise dafür zu haben, dass die gemeldete Handlung stattgefunden hat, gerade stattfindet oder wahrscheinlich stattfinden wird.

## Wie Sie Ihre Bedenken äußern können

Sie können Ihre Bedenken bei einem Kollegen, über Ihre Vorgesetzten oder über den speziellen Whistleblowing-Dienst „Speak Up“ äußern.

Speak Up ist ein vertraulicher 24/7-Telefon- und Online-Meldedienst, der im Namen der NatWest Group von einem unabhängigen Drittanbieter betrieben wird. Meldungen können auch direkt an das Speak Up-Team per E-Mail, Brief oder persönlich erfolgen. Der einfachste Weg, Ihre Bedenken zu äußern, ist online.

Das Speak-Up-Konzept wurde entwickelt, um ein sicheres Umfeld zu schaffen, in dem Sie Ihre Bedenken über Fehlverhalten oder Missstände frühzeitig und auf die richtige Weise äußern können.

Alle über Speak Up geäußerten Bedenken werden vertraulich behandelt, d. h. Ihr Name und Ihre Kontaktdaten werden außerhalb der Speak Up-Untersuchung nicht weitergegeben, es sei denn, dies ist aus rechtlichen Gründen erforderlich. Sie können Ihre Bedenken jedoch auch anonym äußern, wenn Sie Ihren Namen nicht angeben möchten.

# Speak Up.

Der vertrauliche Whistleblowing-Dienst der Bank.

**Sehen Sie etwas?**



**Hören Sie etwas?**



**Sagen Sie etwas.**



# Wie wir unsere Arbeit verrichten

## Speak Up

### Der vertrauliche Whistleblowing- Dienst der Bank

#### Wie Sie uns kontaktieren können.

Auf der Intranetseite von Speak Up finden Sie weitere Informationen, darunter die Speak Up- Richtlinie, die Kontaktdaten des Teams und den Link, um ein Bedenken zu äußern.

Die NatWest Group nimmt das Thema Whistleblowing ernst. Wir werden jeden gemeldeten Vorfall prüfen.

Gegebenenfalls werden wir einen unabhängigen Ermittler beauftragen, die von Ihnen angesprochenen Probleme zu untersuchen und die zugrunde liegenden Fakten zu ermitteln. Je nach den Ergebnissen der Untersuchung werden angemessene und verhältnismäßige Maßnahmen ergriffen, um die festgestellten Probleme zu lösen.

#### Schutz

Sie genießen Schutz, wenn Sie in irgendeiner Form nachteilig behandelt werden, z. B. durch Mobbing, Belästigung, Viktimisierung oder Diskriminierung, weil Sie echte Bedenken geäußert haben. Die Misshandlung von Personen, die Bedenken anmelden, wird als disziplinarische Angelegenheit betrachtet.

Sie können auch durch die örtlichen Gesetze geschützt werden.

#### Externe Berichterstattung

Sie können Ihre Bedenken auch direkt an die Financial Conduct Authority (FCA) und die Prudential Regulation Authority (PRA) im Vereinigten Königreich oder an eine lokale Aufsichtsbehörde melden.

Sie sind nicht dazu verpflichtet, Ihre Bedenken vor, während oder nach der Kontaktaufnahme mit der Aufsichtsbehörde intern zu äußern.

#### Integrität des Rahmens

Der Prüfungsausschuss der NatWest Group (GAC) überwacht die Wirksamkeit des Whistleblowing-Prozesses der Gruppe und erhält aktuelle Informationen über den Umfang der Whistleblowing-Meldungen und über alle gemeinsamen Themen. Der Chariman des GAC fungiert als Whistleblowing-Beauftragter der Gruppe.

**Weitere Informationen finden Sie unter:**  
**Intranet >nützliche Seiten >Speak Up**



# Wie wir unsere Arbeit verrichten



**Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz sind für die Bank ebenso wichtig wie für den einzelnen Mitarbeiter.**

Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz sind für die Bank ebenso wichtig wie für den einzelnen Mitarbeiter.

Die Förderung des geistigen, körperlichen, sozialen und finanziellen Wohlbefindens der Mitarbeiter hat für die Bank oberste Priorität. Der Wellbeing Hub bietet eine breite Palette von Unterstützungsangeboten, die jede unserer Grundsäulen für das Wohlbefinden abdecken.

Unser Hilfsprogramm für Mitarbeiter bietet kostenlose und vertrauliche Beratung, Information, Unterstützung und Betreuung für alle Kollegen. Es handelt sich dabei um einen Helpline- und/oder Online-Service, der von einem unabhängigen, fachkundigen Anbieter bereitgestellt wird und 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche erreichbar ist.

## So erreichen Sie uns

Die Kontaktdaten der Helpline finden Sie unter Human Resources > Wohlbefinden und wählen Sie Ihre Region.



**Inklusion steht im Mittelpunkt aller unserer Bemühungen in der Bank.**

Inklusion steht im Mittelpunkt aller unserer Bemühungen für unsere Kollegen, unsere Kunden und die Communities, für die wir verantwortlich sind.

Inklusion bedeutet, dafür zu sorgen, dass jeder täglich sein Bestes bei der Arbeit geben kann. Es geht darum, eine sichere Kultur zu schaffen, in der sich alle wohl fühlen, weil sie wissen, dass sie unterstützt werden. Es geht um die Wertschätzung unserer Unterschiede und darum, sie zu unserem Vorteil zu nutzen, und es bedeutet, allen die gleichen Möglichkeiten zur Weiterentwicklung zu geben.

Jeder Einzelne sollte aktiv dazu beitragen, die Inklusionskultur durch gezielte, positive und bewusste Bemühungen zu fördern, die für alle Menschengruppen von Nutzen sind.

Indem wir diese Kultur in unsere organisatorischen Werte einfließen lassen und unsere Führungskräfte durch unsere Zielsetzungen und Zielsetzungsprozesse zur Verantwortung ziehen, konzentrieren wir uns auf die Schaffung einer vielfältigen und inklusiven Organisation, die ein Spiegelbild der Gesellschaft ist.

## So erreichen Sie uns

Weitere Informationen finden Sie unter Human Resources, Vielfalt, Gleichberechtigung und Inklusion. Wenn Sie einem unserer mitarbeitergeführten Netzwerke beitreten möchten, gehen Sie bitte zu Über die Bank – das sind unsere mitarbeitergeführten Netzwerke.

# Dies ist Unser Kodex

August 2024 – Dieser Inhalt wird jährlich überarbeitet