Notre code de conduite

ABN·AMRO

Introduction

Cela semble évident : en tant que collaborateur d'ABN AMRO, nous devons faire ce qui est juste. **Mais que cela signifie en pratique ? Et envers qui ?**

Une chose est sûre : faire le bon choix ne se limite pas uniquement à suivre les règles. Il s'agit également de ce petit truc en plus que nous faisons pour toutes les personnes avec lesquelles et pour lesquelles nous travaillons, comme nos clients, la société et les actionnaires d'ABN AMRO. Notre code de conduite nous aide à mettre cela en pratique, notamment dans les situations difficiles. Il contient des exemples pertinents tirés de notre travail quotidien ainsi que des conseils sur ce qu'il faut et ne faut pas faire et un soutien pratique.

Le code de conduite nous encourage à toujours réfléchir sur la manière de faire ce qui est juste, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur d'ABN AMRO. Parlez-en avec vos collègues. Prenez la parole, soyez ouvert d'esprit, posez des questions, émettez des doutes et apprenez. Tout cela est essentiel pour anticiper les risques et les opportunités afin que nous puissions avancer ensemble, comme un seul groupe.

Appliquer notre code de conduite
Notre code de conduite définit les principes directeurs qui sous-tendent nos valeurs et le comportement attendu de toute personne jouant un rôle au sein d'ABN AMRO, notamment les collaborateurs, les dirigeants, les cadres et les membres du conseil de surveillance. Notre code de conduite n'établit pas de règles exhaustives. Il énonce plutôt des valeurs fondamentales qui doivent être interprétées dans le contexte de la législation et des pratiques locales.

Préface

Qui sommes-nous ?

Faire ce qui est juste

Comment procéder ?

Préface

ABN AMRO est une banque avec une histoire solide et un avenir prometteur. Mais nous sommes plus qu'une simple banque; nous sommes une communauté qui partage des valeurs et se concentre sur le service à nos clients. Par le respect, le comportement éthique et l'intégrité, nous visons à créer de la valeur pour nos clients, la société, les actionnaires et chacun d'entre nous.

Etre une banque implique de rendre les projets possibles tout en gérant les risques. Notre Code de conduite est notre guide pratique qui nous aide à gérer des situations complexes avec intégrité et professionnalisme. Il explique comment respecter les lois et règlements et fixe des attentes sur le bon comportement à adopter. Il nous encourage à faire les bons choix, à réfléchir attentivement, à évaluer les risques et à aligner nos décisions sur notre objectif : **Banking for better, for generations to come**. Il nous aide à faire des choix équilibrés et à prendre des décisions dans notre travail quotidien. Et il facilite le changement positif et le soutien mutuel pour créer un avenir plus inclusif et durable.

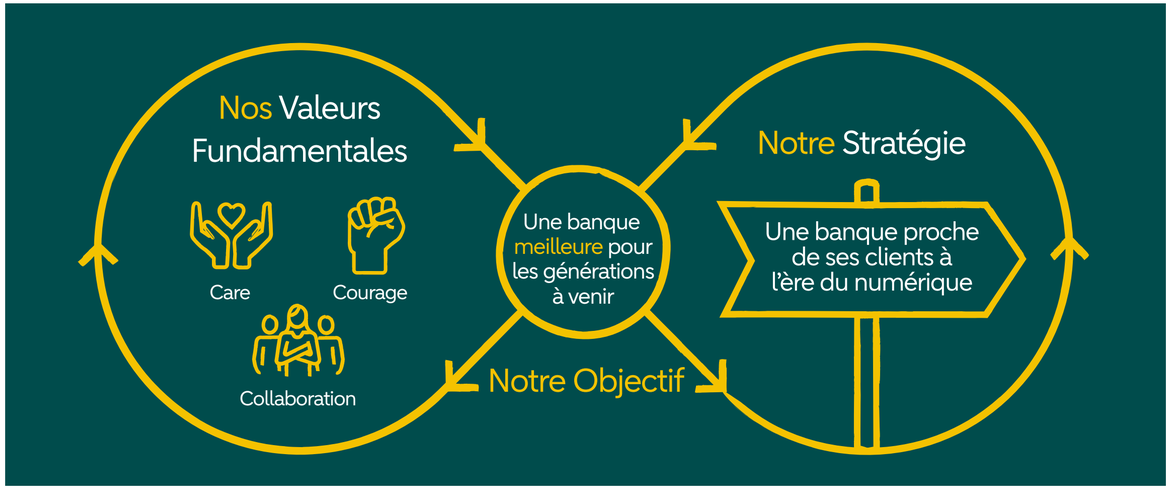
Alors que nous avançons, connectons-nous les uns aux autres, posons des questions, exprimons-nous et apprenons ensemble.

Je me réjouis de travailler avec vous sur ce voyage passionnant !

Marguerite Bérard
CEO, ABN AMRO

Qui sommes-nous ?

Raison d'être, valeurs fondamentales et stratégie. Des concepts clés qui déterminent ce que nous faisons (notre stratégie), comment nous le faisons (nos valeurs fondamentales) et pourquoi nous le faisons (notre objectif). Ces concepts guident notre comportement et par conséquent façonnent le devenir d'ABN AMRO ainsi que notre impact sur la société. Le Code de conduite nous aide à mettre en pratique notre raison d'être, nos valeurs fondamentales et notre stratégie.



Notre raison d'être

Proposer des services bancaires de qualité pour les générations à venir est notre objectif principal, notre « raison d'être ». En tant qu'organisation responsable et ambitieuse, nous voulons jouer un rôle de premier plan dans les domaines de la durabilité et de l'égalité sociale. Cela signifie apporter une contribution positive à toutes nos parties prenantes : entre collaborateurs, à nos clients, à la société et aux actionnaires d'ABN AMRO. Dans tout ce que nous faisons, nous devons donc nous demander : Comment pouvons-nous réellement accompagner ceux qui veulent aller de l'avant ? Comment puis-je avoir un impact positif, aujourd'hui et demain ?

Notre stratégie

Nous voulons être une organisation qui aide ceux qui le veulent à aller de l'avant. Ces personnes peuvent compter sur notre expertise lors de toutes les étapes importantes de leur vie. Et nous les accompagnons en étant une banque proche de ses clients à l'ère du numérique. Notre stratégie repose sur trois piliers : (1) nous travaillons à une toute nouvelle expérience client, (2) nous soutenons la transition de nos clients vers la durabilité et (3) nous construisons une banque à l'épreuve du temps. Dans la mise en œuvre de cette stratégie, nous ne perdons jamais de vue notre stratégie et nos valeurs fondamentales nous servent de boussole.

Nos valeurs fondamentales

Nos valeurs fondamentales – care, courage and collaboration – sont le fondement de notre raison d'être. Nous parvenons à réaliser notre stratégie en y travaillant ensemble avec « care, courage et collaboration ». Ces valeurs fondamentales guident nos relations avec les personnes et le monde qui nous entourent et nous aident à déterminer ce que nous pouvons faire, ce que nous voulons faire et comment nous devrions le faire. Dans les discussions portant sur des questions complexes, nos valeurs fondamentales jouent toujours un rôle important - et souvent décisif - pour décider de ce qu'il convient de faire. Elles nous aident à faire les bons choix, même dans les situations difficiles.

Notre culture (nos valeurs fondamentales dans notre travail quotidien)

Exercer nos fonctions dans le respect de nos valeurs fondamentales, c'est nous appuyer sur notre culture solide. Un monde dans lequel nous nous savons ce que nous pouvons attendre les uns des autres et ce dont chacun est responsable : un comportement reconnaissable et positif. Comment y parvenons-nous ? Quel que soit notre rôle au sein de notre organisation, nous mettons tous en œuvre nos valeurs fondamentales de la même manière.

Nous nous y tenons les uns les autres. Nous nous reconnaissons les uns les autres en cela. C'est ainsi que nous avançons ensemble.

Nous appuyer sur nos valeurs fondamentales

Considérez nos valeurs fondamentales « care, courage et collaboration » comme un accord mutuel et une chose très importante pour nous tous. Ensemble, les valeurs forment un tout : elles se renforcement mutuellement et ne peuvent exister indépendamment les unes des autres. Parfois, la « collaboration » exige beaucoup de « courage » ou le « care » fournit la motivation nécessaire pour faire preuve de courage. Il n'y a pas de hiérarchie, aucune valeur n'est plus importante qu'une autre.

Nous mettons nos valeur en œuvre dans notre travail chaque jour. En défendant ce qui est juste, en se l'appropriant, en le réalisant et en aidant les autres à aller de l'avant. Ensemble, nous travaillons au développement de notre organisation. Nos valeurs ont une importance primordiale pour toutes nos parties prenantes : clients, actionnaires, collaborateurs et la société.

Ce que nos valeurs signifient pour chaque type de parties prenantes est décrit ci-dessous :

Que signifient nos valeurs fondamentales **pour nos clients** ?

Care

- Nous nous soucions de nos clients et voulons faire tout notre possible pour eux. Nous comprenons leur souhait de vouloir aller de l'avant et nous employons toute notre expertise pour les aider à y parvenir. Nous nous assurons de bien les connaître et de comprendre leurs besoins, afin de pouvoir servir leurs intérêts à long terme. Nous sommes une banque inclusive pour les personnes de différents âges, cultures, origines et genres. Avec nos services inclusifs, nous aidons nos clients à avancer. Nous nous sentons responsables de faire ce qu'il faut pour nos clients en appliquant les « Client centricity Principles ».
- Nous traitons les données de manière responsable et confidentielle. L'information est l'un de nos biens les plus précieux et nous traitons les informations que nous confient nos clients avec le plus grand soin. Nous protégeons la vie privée de nos clients et la confidentialité de leurs informations ce qui est essentiel pour susciter leur confiance en notre organisation.

Courage

- Aider nos clients à aller de l'avant pour réaliser leurs ambitions est au cœur de nos préoccupations. Nous n'avons pas peur de dire « non » si c'est dans l'intérêt du client. L'accompagnement de nos clients est une priorité absolue pour nous : nous déterminons les besoins des clients et prenons les mesures appropriées. Nous identifions les problèmes et traitons les réclamations que nous pouvons recevoir avec soin. Nous conduisons nos activités avec intégrité et nous évitons et prévenons toute forme de fraude, pots-de-vin et corruption.
- Nous encourageons nos clients à jouer un rôle actif dans la transition vers la durabilité. Nous leur expliquons comment rendre leur maison, leur activité professionnelle, leurs investissements, etc. plus durables, et nous pouvons leur imposer certaines exigences si nécessaires.

Collaboration

- Mettre nos clients au centre de nos préoccupations signifie leur offrir des services comme une seule et même banque et non comme des entités distinctes. Nous collaborons à l'échelle de toute notre organisation pour aider nos clients à aller de l'avant.
- Le centrage sur le client, le « client centricity » est la base. Nous ne nous limitons pas uniquement à l'aspect financier, nous envisageons différentes perspectives dans la prise en compte de l'intérêt de nos clients.

Que signifient nos valeurs fondamentales **pour la société** ?

Care

- Nous nous soucions des personnes et de la planète ce qui se reflète dans nos actions et nos ambitions dans le domaine de la durabilité. Nous voulons accélérer notre développement dans le domaine de la durabilité en nous concentrant sur le changement climatique, l'économie circulaire et l'impact social.
- La valeur de « care » signifie également œuvrer pour que le système financier demeure sûr et robuste. Tous les collaborateurs ont un rôle à jouer dans la lutte contre la criminalité financière. Nous évitons toute implication dans des activités criminelles, telles que l'évasion fiscale, le financement du terrorisme et le blanchiment d'argent.
- Nous ne proposons à nos clients que des produits éthiques, équitables et fiables.

Courage

- Nous prenons part au débat social et mettons nos valeurs fondamentales en action. Nous évitons d'être impliqués dans toute situation contraire à l'éthique, quand bien même ce serait légal. Par exemple, plus que d'éviter toute implication dans l'évasion fiscale, nous sommes également attentifs à toute structure d'évasion fiscale. Nos actions démontrent également que nous avons le courage d'accepter les conséquences de nos prises de position et de nos valeurs fondamentales.
- Aller plus vite dans le domaine de la durabilité demande aussi du courage, le courage de faire primer le long terme sur le court terme par exemple ou encore le courage d'accorder de l'importance au rendement social des investissements en plus du rendement financier.

Collaboration

- Nous collaborons avec d'autres parties pour contribuer à la résolution de problèmes sociaux et environnementaux et avoir un impact positif. Nous développons des partenariats avec des Fintechs et d'autres entreprises dans le but de favoriser l'innovation dans notre secteur. Nous partageons également ouvertement nos connaissances et nos points de vue.
- Nous collaborons avec le gouvernement et d'autres établissements bancaires pour assurer la sécurité du système financier. Nous mettons tout en œuvre pour prévenir la cybercriminalité qui constitue une menace pour la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations dont nous avons besoin pour notre travail.
- Nous croyons en une concurrence vigoureuse mais loyale. C'est pourquoi, nous interdisons à la fois les accords qui restreignent la concurrence ainsi que toute autre pratique anticoncurrentielle. Dans ce contexte, nous cherchons également à prévenir les délits d'initiés et les manipulations de marché (ou leur tentative) lors de la réception ou de l'exécution d'ordres et de transactions sur instruments financiers.
- Une bonne « collaboration » signifie également que nous nous conformons aux lois, réglementations et politiques internes applicables partout où nous exerçons nos activités.

Que signifient nos valeurs fondamentales pour **nos collaborateurs** ?

Care

- Nous travaillons ensemble pour créer un lieu de travail dynamique et stimulant où chacun se sent soutenu pour faire ce qui est juste. Nous prêtons attention à notre propre personne ainsi qu'aux autres car lorsque nous nous sentons bien, cela a un impact positif sur notre santé, notre résilience, notre concentration, nos performances et notre employabilité à long terme.
- Nous nous soucions les uns des autres en tant que collègues et en tant que personnes. Nous défendons une culture de la diversité et inclusive qui met l'accent sur le respect. Nous voulons que chacun se sente libre d'être lui-même et que personne ne soit victime d'intimidation, de discrimination ou de harcèlement. Nous faisons preuve d'éthique et d'honnêteté les uns envers les autres, même dans les situations difficiles.
- ABN AMRO vise de bonnes conditions de travail pour garantir la sécurité et la santé de tous les collaborateurs. Par exemple, nous proposons des programmes de bien-être pour se détendre, bouger et se ressourcer régulièrement. Lorsque les collaborateurs font également du télétravail, ABN AMRO leur offre la possibilité d'avoir un bureau à domicile ergonomique.

- Nous cherchons à assurer un climat de travail ouvert et sécurisant dans lequel les collaborateurs sont encouragés à s'exprimer et à partager leurs préoccupations et dilemmes dès que possible. Le dispositif d'alerte offre une protection et l'anonymat pour ceux qui le souhaitent aux collaborateurs signalant des abus réels ou présumés.
- Nous évitons même l'apparence de conflits d'intérêts professionnels ou personnels car cela pourrait nuire à la confiance que nos clients et les autres parties prenantes nous accordent. Nous faisons donc preuve de prudence lorsqu'il s'agit d'offrir et d'accepter des cadeaux et nous traitons également nos activités extérieures de manière prudente, transparente et responsable.
- Nous prenons soin des biens de notre organisation, y compris de nos données. Nous traitons les données personnelles relatives à nos collègues et à nos propres performances avec le plus grand soin. Nous protégeons la vie privée de nos collaborateurs ce qui constitue une condition préalable à la confiance que nos collègues doivent pouvoir nous accorder en toute sécurité.

Courage

- Nous avons le courage de renverser le statu quo et de dénoncer l'injustice. Notre objectif - « Une banque meilleure pour les générations à venir » - nous incite à travailler dur pour apporter des changements positifs et ce, de multiples façons. Nous assumons nos responsabilités et nous nous demandons mutuellement des comptes.
- En plus de dénoncer l'injustice, nous défendons nos opinions et nos points de vue. Nous nous soutenons mutuellement et favorisons un environnement de travail inclusif.

Collaboration

- Pour pouvoir remplir notre mission, mettre en œuvre notre stratégie et nos valeurs fondamentales et ainsi atteindre nos objectifs communs, nous devons unir nos forces. Lorsque nous collaborons, nous obtenons le meilleur de la banque pour nos clients et pour nous-mêmes. C'est pourquoi nous célébrons le succès de l'équipe avec les meilleurs joueurs et non des meilleurs joueurs de l'équipe.

Que signifient nos valeurs fondamentales à l'égard de **nos actionnaires** ?

Care

- Nous visons une croissance responsable à long terme.
- La bonne gestion des coûts est un aspect important dans la conduite des affaires. Nous investissons nos ressources avec soin de manière à maximiser les rendements et à minimiser l'impact environnemental.

Courage

- Dans un secteur bancaire en pleine mutation, nous nous réinventons en tant que banque. Pour ce faire, nous explorons de nouveaux modèles d'entreprise, nous innovons dans nos produits et services, nous intégrons de plus en plus nos ambitions en matière de développement durable dans nos services, nous ciblons de nouveaux segments de clientèle et dans certains cas, nous nous éloignons des segments de clientèle existants, nous acquérons de nouvelles compétences, nous restons curieux et nous améliorons constamment notre façon de travailler.
- Une banque meilleure pour les générations à venir signifie que nous investissons de manière durable en tenant compte de l'impact environnemental et social des investissements. Ce positionnement attire les investisseurs qui nous choisissent spécifiquement pour suivre notre orientation durable. Nous sommes transparents quant à l'impact que nous avons sur la durabilité. Cela nous permet de créer un lien de confiance avec nos investisseurs, et c'est l'une des raisons pour lesquelles les actionnaires investissent dans notre banque.

Collaboration

- Nous communiquons à nos actionnaires des informations complètes et pertinentes sur notre stratégie et nos résultats.

Faire ce qui est juste

Comment mettre en œuvre notre objectif dans votre travail quotidien en vous appuyant sur nos valeurs fondamentales « care, courage and collaboration »? Faites-vous ce qui est juste lorsque vous maximisez les profits pour ABN AMRO ? Lorsque vous suivez les lois et règlements à la lettre ? Est-ce suffisant ou devez-vous en faire plus ?

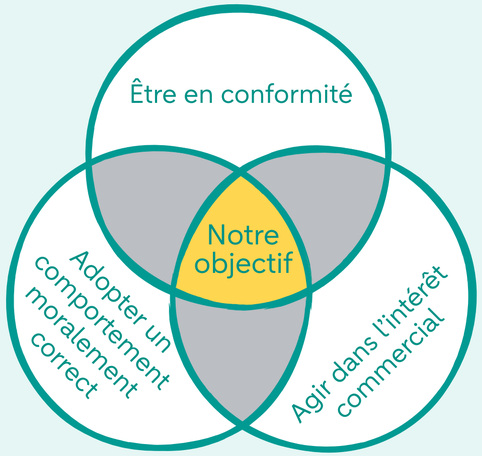
Dans le cadre de notre travail, nous avons la responsabilité d' :

- Être en conformité
- Agir dans l'intérêt commercial
- Adopter un comportement moralement correct

Il peut être difficile d'assumer ces trois responsabilités différentes en même temps, d'autant plus qu'elles peuvent parfois être contradictoires. C'est pourtant aussi ce qui rend notre travail intéressant et stimulant. Il est important de toujours faire des choix professionnels et réfléchis qui tiennent compte des droits et des intérêts de toutes les parties prenantes. Le code de conduite vous aide dans tout

Être en conformité
Il est crucial que nous agissions en conformité avec les lois et les règlements. C'est essentiel pour conserver notre agrément, qui est une autorisation d'exercice délivrée par nos autorités de tutelle. Sans lui, nous sommes incapables d'exercer notre profession. En repartant de nos valeurs fondamentales, nous avons décrit les comportements à tenir et ceux à proscrire. Il s'agit de règles claires sur la conduite à tenir afin d'être en conformité.

Agir dans l'intérêt commercial
En tant qu'organisation commerciale, nous devons être rentables.Notre survie dépend de la réalisation de bénéfices. Nous avons donc également la responsabilité de tenir compte dans nos décisions et notre comportement de l'intérêt commercial d'ABN AMRO.



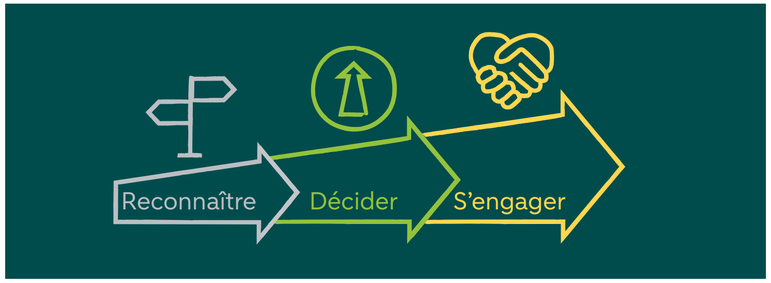
Adopter un comportement moralement correct
Pour atteindre notre objectif ambitieux, se limiter à être en conformité et à agir dans un souci commercial n'est pas suffisant. Si le fait d'être en conformité nous fournit une base juridique, c'est en faisant ce qui est juste et en adoptant un comportement moralement correct que nous maximisons la valeur et l'impact pour nos parties prenantes. Nous tenons cette ligne de conduite, non pas parce que nous y sommes obligés, mais parce que nous voulons mettre en pratique le principe « Une banque meilleure pour les générations à venir ».

Trois perspectives
En mettant en balance les droits et intérêts des différentes parties prenantes, nous pouvons activer les trois perspectives - être conforme, agir dans l'intérêt commercial et adopter un comportement moralement correct - dans notre processus décisionnel. Cela nous permet d'être proactifs en choisissant notre propre voie, en anticipant les évolutions de la société et en évitant les atteintes à notre réputation.

type de situations, lorsque vous devez déterminer quel est le bon comportement à adopter, en vous donnant des outils d'aide à la prise de décision. Dans les situations où tout est noir ou tout est blanc, pour déterminer la bonne conduite à tenir, vous pourrez généralement vous appuyer sur les règles citées dans le code. Dans les zones grises, en revanche, ce sera à vous de réfléchir et de décider quel est le bon comportement à tenir.

Quel que soit le choix ou la situation auxquels vous êtes confronté, le code vous propose une approche en trois étapes pour vous aider à la prise de décision. Cela garantit un processus ordonné, et chaque étape renforce votre décision finale.

- **Reconnaître** - identifier les risques ainsi que les opportunités de faire le bon choix ;
- **Décider** - prendre une décision prudente qui tient compte des droits et des intérêts de toutes les parties prenantes ;
- **S'engager** - s'assurer que vous êtes en mesure de pouvoir appliquer et respecter votre décision.



Reconnaître

Comment identifier les risques et les opportunités dans votre travail ? Avant toute chose, vous devez être conscient du type de situation dans laquelle vous vous trouvez. Etes-vous dans une zone blanche/noire qui vous oblige à suivre les règles ou dans une zone grise ? Identifier les risques et les opportunités, c'est comprendre ce qui est en jeu. Cela nous permet de mettre en pratique notre valeur fondamentale de « care », puisque nous sommes attentifs à l'impact de nos décisions.

Que cela signifie-t-il pour vous en tant que responsable hiérarchique ?

- Discutez avec votre équipe des règles qui sont pertinentes dans le cadre de leur travail, expliquez pourquoi ces règles ont du sens et quels risques elles couvrent;
- Interrogez régulièrement votre équipe sur les potentielles difficultés auxquelles elle peut être confrontée ;
- Montrez le bon exemple : montrez que le fait d'avoir des doutes et de poser des questions dans des situations complexes est une force et non une faiblesse.

Décider

Si vous êtes dans une situation qui nécessite une prise de décision dont vous avez la responsabilité, il vous revient de procéder à une évaluation prudente et professionnelle. Parfois, cette évaluation sera assez simple car des règles, des procédures, des politiques de la banque s'appliquent et il vous suffira de les suivre. D'autres fois, il peut arriver qu'aucune règle ne s'applique à la situation ou bien que les règles sont contradictoires ou difficiles à interpréter. Dans ce cas, il vous reviendra de décider de la bonne conduite à tenir, seul ou avec vos collègues. C'est l'une des manifestations de notre valeur fondamentale de « collaboration ».

Que cela signifie-t-il pour vous en tant que responsable hiérarchique ?

- Veillez à ce que votre équipe soit capable de discuter entre elle des dilemmes en lui expliquant comment réaliser des évaluations prudentes et professionnelles ;
- Créez un espace d'échange permettant un dialogue régulier sur les décisions difficiles à prendre, notamment les dilemmes situés en zone grise ;
- Encouragez votre équipe à exprimer ses doutes et son désaccord/opposition afin de profiter de leur esprit critique et faire émerger différentes perspectives sur la même situation (factuelles, émotionnelles, politiques, morales) ;
- Utilisez des outils (tels que la boussole « Une banque meilleure ») pour aider votre équipe à faire la part des choses et faites appel à des experts pour soutenir votre décision et celle de votre équipe, si nécessaire.

S'engager

Une fois que vous avez déterminé le bon comportement à tenir, vous devez être en mesure d'appliquer votre décision. Vérifiez ce dont vous avez besoin pour ce faire et assurez-vous de communiquer clairement votre décision et les raisons qui la motivent. Il est important que vous appliquiez votre décision et que les collaborateurs se rendent mutuellement des comptes. Cela reflète notre valeur fondamentale de « courage ».

Que cela signifie-t-il pour vous en tant que responsable hiérarchique ?

- Sachez qu'il y a une différence entre soutenir votre équipe même lorsqu'elle pourrait prendre de meilleures décisions et prendre des mesures que vous savez non conformes. Choisissez soigneusement la bonne approche ;
- Veillez à ce que les membres de votre équipe se sentent libres de s'exprimer. Écoutez lorsqu'un collaborateur s'exprime et soyez ouvert aux points de vue des autres. Expliquez à votre équipe comment vous allez tenir compte de son avis ;
- Veillez à ce que la conclusion des dialogues abordant des situations difficiles puisse être à l'avenir utilisée par l'équipe ou l'organisation dans son ensemble dans des situations similaires. Cela nous permet de construire nos connaissances ensemble.

Comment procéder ?

Des règles claires dans les situations situées en zone noire ou blanche

Heureusement, de nombreuses situations rencontrées dans votre travail sont couvertes par des règles claires sur lesquelles vous pouvez vous appuyer pour y faire face. Ces règles expliquent comment nous devons gérer les risques liés à notre organisation, nos collaborateurs, nos clients, nos données et à notre impact. Elles vous guident sur le bon comportement à tenir mais aussi sur ce que vous ne devez absolument pas faire. Ces règles sont formulées sous la forme de « do's and don'ts » afin de fournir une orientation la plus claire possible. Vous pouvez trouver ces règles ici.
Le respect de ces règles, en d'autres termes, être conforme, est le point de départ de toute décision.

Violation des règles

Le Code de conduite exige de tous les collaborateurs qu'ils se conforment dans leurs actions, a minima, aux règles en vigueur dans notre organisation. ABN AMRO contrôle et rend compte du respect de ces règles.
Toute violation des règles applicables peut avoir des conséquences négatives pour ABN AMRO, nos clients, nos collaborateurs et notre réputation. Le non-respect des règles peut entraîner des mesures disciplinaires (pouvant aller jusqu'au licenciement) conformément au Règlement intérieur. Selon le type de violation, les collaborateurs s'exposent également à des mesures disciplinaires de la part des régulateurs nationaux ainsi qu'à des sanctions civiles et/ou pénales.

Décider de la conduite à tenir : naviguer dans les zones grises

Une zone grise est une situation dans laquelle la bonne conduite à tenir n'est pas évidente, par exemple parce qu'il s'agit d'une situation nouvelle ou exceptionnelle, parce qu'il n'y a pas de règles ou que les règles existantes n'apportent pas de réponse claire, parce que la situation met en jeu des valeurs et intérêts contradictoires des parties prenantes… Dans de telles situations, vous devez décider seul (ou avec votre équipe) de la ligne de conduite à adopter, ce qui peut s'avérer difficile. Les règles constituent le point de départ de la discussion. A minima, vous devez faire ce que la loi ou les règles vous imposent et, si possible, vous pouvez aller plus loin dans l'intérêt des parties prenantes. Décider de la bonne conduite à tenir face à un dilemme ou à une question difficile requiert une approche professionnelle. Pesez soigneusement toutes les considérations que vous jugez pertinentes dans votre travail afin de répondre aux intérêts de toutes les parties prenantes. Celles-ci peuvent être nombreuses : nos clients, nos actionnaires, nos collègues et la société.

La norme que nous avons retenue pour une prise de décision prudente et réfléchie est la suivante : nous tenons dûment compte des droits, des intérêts et des souhaits de toutes les parties prenantes. Pour vous aider dans cette démarche, la boussole « une banque meilleure » peut être un outil utile qui décrit un plan pratique étape par étape. Vous pouvez suivre ce plan seul, mais en le parcourant avec vos collègues vous pourrez bénéficier de différents points de vue.

Une banque meilleure - la boussole

Dilemme
Décrivez le dilemme, formuler l'option A et l'option B.

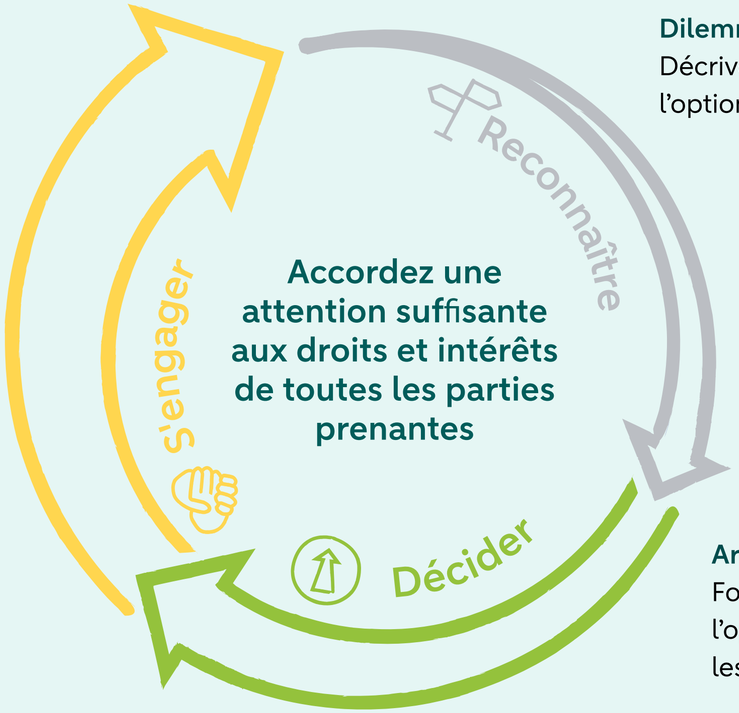
Parties prenantes
Identifiez les acteurs concernés.

Information
Rassemblez les informations et séparez les faits des hypothèses.

Arguments
Formulez les arguments en faveur de l'option A puis de l'option B et classez les en faits, droits, intérêts et prétextes.

Peser
Pesez les arguments.

Limiter les dommages
Ouvez-vous limiter autant que possible les dommages de l'option que vous ne retenez pas ?



Exécuter et consigner
Déterminez ce qui est nécessaire à la mise en oeuvre de votre décision.

Vérification
Avez-vous bien pesé les arguments ? Votre décision est-elle en ligne avec lamission d'ABN AMRO, la réglementation et nos valeurs fondamentales ? Pouvez-vous appliquer votre décision à d'autres situations similaires ?

Code de conduite d'ABN AMRO
Août 2025
Pour toute question, veuillez contacter la Conformité
conformite.advising@fr.com