

Notre Code de conduite

ABN·AMRO

Introduction

Cela peut sembler évident : en tant que collaborateur d'ABN AMRO, vous devez agir de manière juste et responsable. **Mais comment y parvenir, et envers qui ?**

Une chose est certaine : agir de manière juste et responsable ne consiste pas seulement à respecter les règles. Cela implique également de fournir cet effort supplémentaire pour toutes les personnes avec et pour lesquelles vous travaillez, notamment nos clients, la société et nos actionnaires. Notre Code de conduite vous aide à mettre cela en pratique, en particulier dans les situations difficiles. Il présente des exemples concrets issus de la vie professionnelle quotidienne, ainsi que des bonnes pratiques, des comportements à éviter et des conseils pratiques.

Le Code de conduite vous invite à réfléchir à la manière dont vous agissez de façon juste et responsable, tant au sein qu'en dehors d'ABN AMRO. Échangez à ce sujet avec vos collègues. Osez prendre la parole, faites preuve d'ouverture d'esprit, posez des questions, exprimez vos doutes et apprenez des autres. C'est ainsi que nous pouvons anticiper les risques et les opportunités et progresser ensemble, en tant qu'une seule organisation.



Application de notre Code de conduite
Notre Code de conduite établit la norme de comportement attendue de toute personne exerçant une fonction au sein d'ABN AMRO ou du Groupe ABN AMRO, y compris les collaborateurs, les managers, les membres du Directoire (Executive Board) et du Conseil de surveillance (Supervisory Board). Il définit des attentes claires quant à la manière dont nous devons agir, en cohérence avec nos **Values@ Work**, qui les rendent concrètes et observables dans la pratique. Notre Code de conduite ne vise pas à énoncer un ensemble exhaustif de règles. Il fixe plutôt un standard minimal qui doit être interprété à la lumière des législations et des pratiques locales.


Avant-propos


Qui sommes-nous


Faire ce qui juste


Comment procéder

Avant-propos

ABN AMRO est une banque forte d'une histoire riche et tournée vers un avenir prometteur. Mais nous sommes plus qu'une simple banque : nous formons une communauté qui partage des valeurs communes et met le service aux clients au cœur de nos priorités. Nous cherchons à créer de la valeur pour nos clients, la société, les investisseurs et nos collègues, grâce au respect, à l'éthique et à l'intégrité.

L'activité bancaire joue un rôle plus large dans le progrès économique et sociétal en accompagnant les clients, en facilitant les flux financiers et en préservant la confiance, tout en gérant les risques de manière responsable. Notre Code de conduite est un guide pratique qui nous aide à agir de manière appropriée et à gérer les situations complexes avec intégrité et professionnalisme. Il explique comment respecter les lois et les réglementations et définit les comportements attendus de chacun. Il nous encourage à faire les bons choix, à réfléchir avec discernement, à évaluer les risques et à aligner nos décisions sur notre raison d'être : « **Banking for better, for generations to come** » (Une banque meilleure, pour les générations à venir). Il nous aide à prendre des décisions équilibrées dans notre travail quotidien et favorise le changement positif tout en nous soutenant mutuellement afin de construire un avenir plus inclusif et plus durable.

À mesure que nous avançons, donnons vie à nos valeurs fondamentales : faisons preuve de **care** envers nos clients, les uns envers les autres et envers la société ; faisons preuve de **courage** en prenant des initiatives et en osant nous exprimer ; et cultivons la **collaboration** en apprenant et en progressant ensemble. Je suis enthousiaste à l'idée de poursuivre cette aventure à vos côtés !

Marguerite Bérard
Directrice générale d'ABN AMRO



Qui sommes-nous

Notre raison d'être explique pourquoi nous sommes là. Notre stratégie définit nos priorités et les domaines sur lesquels nous concentrons nos efforts. Et nos **Values@Work** illustrent la manière dont nous mettons en pratique nos valeurs fondamentales au quotidien.

Ensemble, ils guident notre façon de travailler, la manière dont nous servons nos clients et la société, ainsi que notre contribution à façonner l'avenir d'ABN AMRO.







Notre Raison d'être

ABN AMRO est là pour toutes celles et ceux qui ont la volonté d'avancer. Nous mettons notre expertise au service de nos clients afin de les accompagner dans leurs décisions financières, qu'il s'agisse d'acheter un logement, de créer une entreprise ou de réaliser des investissements. C'est l'expression de notre raison d'être : « **Banking for better, for generations to come** ».

Dans tout ce que nous faisons, nous nous demandons comment nous pouvons aider les personnes à progresser et à avoir un impact positif, aujourd'hui comme demain.



Notre Stratégie

Nous prenons en main notre avenir en nous appuyant sur des bases solides et des choix clairs. Cela nous permet d'améliorer notre performance et tenir nos engagements dans la durée.

Nous nous concentrons sur les domaines dans lesquels nous excellons et où nous pouvons créer une valeur durable. Pour orienter nos décisions et définir nos priorités, nous avons fixé cinq ambitions à long terme :

- Renforcer notre position dans la banque de détail aux Pays-Bas ;
- Devenir l'une des cinq principales banques privées en Europe ;
- Accompagner le patrimoine et les entreprises familiaux ;
- Stimuler la croissance en soutenant les transitions européennes ;
- Développer les activités de Compensation afin de maintenir une position parmi les trois premiers acteurs mondiaux.

Ces ambitions n'ont de sens que si nos clients les vivent concrètement au quotidien. C'est pourquoi nous nous engageons à leur offrir une expérience premium, grâce à des services numériques fluides, des produits pertinents et des conseils personnalisés.



Nos Values@Work

Notre stratégie définit la direction que nous prenons. La manière dont nous l'atteignons dépend de chacun d'entre nous, à travers les choix que nous faisons et notre façon de travailler au quotidien. Nos valeurs fondamentales, care, courage et collaboration, expriment ce qui compte pour nous et guident ainsi nos décisions.

Nos **Values@Work** traduisent ces valeurs en actions concrètes à travers des comportements positifs et facilement reconnaissables : **Je défends ce qui est juste ; j'agis pour obtenir des résultats ; et j'aide les autres à progresser.** Ils précisent clairement ce que nous attendons les uns des autres et les principes sur lesquels nous nous tenons mutuellement responsables, quel que soit notre rôle ou notre position.

Ainsi, nos **Values@Work** garantissent que nos valeurs fondamentales soient bien plus que de simples mots.

Je prends des initiatives et j'agis pour obtenir des résultats	J'aide les autres à progresser	Je défends ce qui est juste

Faire ce qui est juste

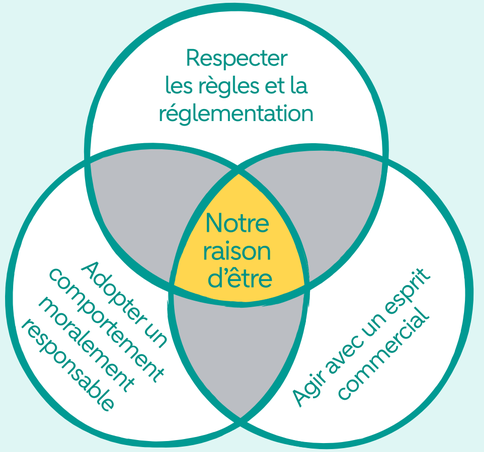
Comment mettez-vous en pratique notre raison d'être dans votre travail quotidien, en vous appuyant sur nos Values@Work ? Agissez-vous de manière juste et responsable lorsque vous maximisez les bénéfices pour la banque et ses investisseurs, ou lorsque vous respectez à la lettre les lois et les réglementations ? Est-ce suffisant ou faut-il aller plus loin ?

Dans l'exercice de nos activités, nous avons trois responsabilités :
- Respecter les règles et la réglementation ;
- Agir dans l'intérêt commercial de l'entreprise ;
- Adopter un comportement moralement responsable.

Cela nous amène à nous poser trois questions essentielles :
- Pouvons-nous le faire ?
- Sommes-nous autorisés à le faire ?
- Voulons-nous réellement le faire ?

Assumer simultanément ces trois responsabilités peut s'avérer difficile et il arrive parfois qu'elles entrent en tension les unes avec les autres. C'est aussi ce qui rend notre travail à la fois stimulant et passionnant.

Respecter les règles et la réglementation
Il est essentiel que nous agissions conformément aux lois et aux réglementations applicables. Cela est indispensable au maintien de notre autorisation d'exercer, qui constitue le mandat que nous confère l'environnement dans lequel nous opérons. Sans celle-ci, nous ne serions pas en mesure d'exercer nos activités.



Agir avec un esprit commercial
En tant qu'organisation commerciale, nous devons être rentables. Notre succès à long terme dépend de notre capacité à générer des profits. Cela exige un véritable esprit d'entreprise : savoir reconnaître les opportunités, prendre des initiatives et prendre des décisions réfléchies dans l'intérêt de notre activité.

Adopter un comportement moralement responsable
Se contenter de respecter les exigences légales ou de faire ce qui est commercialement possible ne suffit pas pour atteindre l'ambition portée par notre raison d'être. Il faut également s'interroger sur ce qu'il est juste de faire.
Si la conformité constitue le fondement juridique de nos activités, agir de manière juste et responsable sur le plan moral signifie placer les intérêts de nos clients au premier plan, tout en prenant soigneusement en compte ceux de l'ensemble de nos parties prenantes. C'est ainsi que nous créons une valeur durable et un impact positif pour nos parties prenantes. Non pas parce que nous y sommes contraints, mais parce que nous voulons donner vie à notre ambition de « Une Banque meilleure pour les générations à venir ». C'est cette conviction qui nous pousse à aller plus loin et à fournir cet effort supplémentaire qui fait la différence.

Équilibrer nos responsabilités

En évaluant avec soin les droits et les intérêts de l'ensemble de nos parties prenantes, nous pouvons faire des choix équilibrés qui répondent à nos trois responsabilités : respecter les règles et la réglementation, agir dans l'intérêt commercial de l'entreprise et adopter un comportement moralement responsable.

En assumant pleinement la responsabilité de ces choix, en répondant de leurs conséquences, en défendant ce qui est juste et en réfléchissant à la manière dont nos décisions permettent aux autres d'avancer, nous prenons de meilleures décisions. Cette approche nous permet de définir une trajectoire responsable, d'anticiper les évolutions de la société et de préserver la confiance de nos parties prenantes.

Nos attentes comportementales

Dans les domaines où nos choix ont un impact particulier, les attentes comportementales présentées dans les pages suivantes précisent comment nous agissons de manière juste et responsable, conformément à nos **Values@Work**. Ces attentes sont regroupées autour de quatre thèmes :

- Agir dans l'intérêt de nos clients et de la société ;
- Agir avec intégrité ;
- Agir pour préserver la confiance et la résilience ;
- Agir ensemble dans une culture ouverte et sécurisée.

Ensemble, elles définissent ce qui est attendu de chacun, chaque jour, et nous aident à donner vie à notre raison d'être, à notre stratégie et à nos **Values@Work** dans notre travail quotidien. Elles mettent en lumière les principales attentes comportementales, sans pour autant être exhaustives.



Nos attentes comportementales: Agir dans l'intérêt de nos clients et de la société

- Nous créons des relations personnalisées avec nos clients et mettons notre expertise à leur portée afin qu'ils se sentent compris, accompagnés et toujours en mesure d'avoir une longueur d'avance lors de chaque interaction.
- Nous appliquons les **Client Centricity Principles**, car ils guident notre responsabilité d'agir de manière juste et responsable à l'égard de nos clients.
- Nous comprenons les besoins et les motivations de nos clients et utilisons cette compréhension pour agir dans leur intérêt à long terme.
- Nous n'hésitons pas à dire non lorsque cela sert véritablement les intérêts de nos clients, car les aider à avancer signifie laisser leurs intérêts guider nos décisions.
- Nous adoptons une vision plus large que la seule dimension financière et prenons en compte différentes perspectives lorsqu'il s'agit des intérêts de nos clients, en reconnaissant notamment que les objectifs financiers ne doivent jamais être atteints au détriment de nos clients.
- Nous traitons tous nos clients avec dignité, équité et respect. Nous examinons de manière critique nos hypothèses, nos décisions, nos processus et nos modèles afin de prévenir toute forme de discrimination, d'exclusion ou de biais involontaire, tout en tenant compte de l'expérience client.
- Nous proposons des services inclusifs à des clients de tous âges, cultures, origines et genres, car nous sommes une banque inclusive.
- Nous ne proposons à nos clients que des produits éthiques, équitables et fiables, car cela protège leurs intérêts, renforce la confiance dans notre organisation et contribue à l'intégrité du système financier dans son ensemble.
- Nous reconnaissons les problèmes lorsqu'ils surviennent et traitons les réclamations avec le plus grand soin, afin de résoudre les situations de manière responsable et de préserver la confiance dans notre organisation.
- Nous encourageons et accompagnons nos clients afin qu'ils jouent un rôle actif dans la transition vers un modèle plus durable. Nous échangeons avec eux, par exemple, sur les moyens de rendre leur logement, leurs activités professionnelles ou leurs investissements plus durables, et nous avons le courage d'imposer des exigences lorsque cela est nécessaire.
- Nous nous engageons de manière responsable en faveur du climat, de la préservation de la nature et de l'impact social, car prendre soin des personnes et de la planète fait partie intégrante des responsabilités plus larges de la banque.

Q: Un client souhaite investir un montant important dans un produit à haut risque. Cet investissement pourrait générer des rendements attractifs et contribuer à l'atteinte de mes objectifs commerciaux. Cependant, au regard de sa situation financière et de son expérience en matière d'investissement, je ne suis pas convaincu que ce produit soit adapté à son profil. Que dois-je faire ?



R: Vous devez discuter ouvertement des risques avec le client et examiner avec lui des alternatives qui correspondent davantage à ses besoins, à sa situation et à ses intérêts à long terme. Aider les clients à avancer signifie parfois recommander une autre solution, voire leur dire non lorsque cela est dans leur intérêt. Les opportunités commerciales ne doivent jamais primer sur ce qui est juste et approprié pour le client. Agir dans l'intérêt du client, même lorsque cela implique de renoncer à une opportunité commerciale à court terme, est essentiel pour instaurer une relation de confiance durable et créer de la valeur sur le long terme.

Nos attentes comportementales : Agir avec intégrité

- Nous respectons l'ensemble des lois, réglementations, politiques internes et lignes directrices applicables, partout où nous exerçons nos activités.
- Nous évitons les comportements contraires à l'éthique, même lorsqu'ils sont légaux, par exemple en restant vigilants face aux dispositifs d'optimisation fiscale agressive. Cela nous permet de donner vie à nos valeurs et de contribuer au débat sociétal.
- Nous évitons et prévenons toutes les formes de fraude, de corruption et de pots-de-vin, car mener nos activités avec intégrité est essentiel pour préserver la confiance accordée à notre organisation.
- Nous croyons en une concurrence dynamique mais loyale et agissons conformément à ses principes. Nous évitons toute forme de comportement anticoncurrentiel, notamment le délit d'initié, la manipulation de marché et l'échange inapproprié d'informations confidentielles ou commercialement sensibles. Ce faisant, nous protégeons l'intégrité des marchés ainsi que les intérêts de nos clients et de nos investisseurs.
- Nous gérons avec soin les conflits d'intérêts, qu'ils soient réels ou perçus, car cela contribue à préserver la confiance que les clients et les autres parties prenantes accordent à la banque. À cette fin, nous agissons avec prudence et transparence dans les situations susceptibles de créer des conflits d'intérêts. Cela comprend notamment l'acceptation ou l'octroi de cadeaux avec discernement ainsi que la gestion responsable et transparente des activités professionnelles extérieures.
- Nous agissons de manière indépendante en formulant et en exprimant nos jugements sans influence indue ni intérêts personnels ou professionnels. Nous assumons la responsabilité de nos décisions et préservons notre indépendance d'esprit, même sous pression, car défendre ce qui est juste exige parfois de résister aux influences extérieures.
- Nous ne tolérons aucune forme de fraude aux examens ou aux certifications et nous veillons à faire preuve d'honnêteté à chaque étape de notre développement professionnel, afin de préserver l'intégrité de nos qualifications.
- Nous dénonçons les injustices et défendons nos opinions et nos convictions, contribuant ainsi à une culture dans laquelle l'intégrité guide nos actions et nous aide à faire ce qui est juste.

Q: Un collègue senior m'encourage fortement à approuver une proposition. Bien que celle-ci réponde aux exigences minimales, j'ai des préoccupations concernant certains risques potentiels. Je crains que le fait de remettre cette proposition en question ne nuise à notre relation. Que dois-je faire ?



R: Vous devez exprimer vos préoccupations de manière ouverte et transparente, en expliquant clairement les risques que vous avez identifiés. Défendez ce que vous estimez juste en vous forgeant votre propre jugement. L'indépendance d'esprit exige de pouvoir évaluer une situation de façon objective, même sous pression. Remettre respectueusement en question une décision et faire preuve d'indépendance d'esprit contribuent à une meilleure prise de décision et permettent de protéger à la fois les intérêts des clients et ceux de la banque.

Nos attentes comportementales : Agir pour protéger la confiance et la résilience

- Nous traitons les données de manière responsable et confidentielle, car l'information est l'un de nos actifs les plus précieux.
- Nous accordons le plus grand soin aux informations que nos clients nous confient. Nous protégeons la confidentialité des informations et la vie privée de nos clients, car cela est essentiel au maintien de la confiance qu'ils placent dans notre banque.
- Nous traitons avec le plus grand soin les données à caractère personnel relatives à nos collègues ainsi que les informations concernant notre performance. Nous sommes responsables de la protection de la vie privée de nos collègues, condition indispensable à la confiance qu'ils doivent pouvoir nous accorder.
- Nous mettons tout en œuvre pour prévenir la cybercriminalité, car elle menace la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations dont nous avons besoin pour exercer notre activité.

- Nous contribuons tous activement à prévenir et à combattre la criminalité financière. En toutes circonstances, nous évitons et empêchons toute implication dans des activités criminelles telles que la fraude fiscale, le financement du terrorisme et le blanchiment d'argent. Cela protège nos clients, notre organisation et contribue à préserver la sécurité et la solidité du système financier.
- Nous collaborons avec les autorités publiques et les autres banques afin de garantir la sécurité du système financier, car une coopération solide est essentielle pour préserver la stabilité et l'intégrité du secteur.
- Nous utilisons l'intelligence artificielle pour soutenir notre travail, en faisant preuve de transparence quant à son utilisation et en demeurant responsables des résultats qu'elle produit. Nous restons vigilants face aux biais, aux erreurs et aux effets inattendus générés par les systèmes d'IA, et nous veillons à maintenir une supervision humaine appropriée. En utilisant l'IA de manière responsable, nous améliorons la qualité, l'efficacité et la cohérence de notre travail.

Q: Un modèle d'intelligence artificielle recommande des résultats différents dans deux cas similaires. Les recommandations semblent plausibles, mais je ne suis pas certain qu'un biais puisse être en cause. Que dois-je faire ?



R: Vous devez examiner la manière dont les recommandations ont été obtenues, vérifier les informations pertinentes et solliciter des points de vue ou une expertise complémentaires lorsque cela est nécessaire. Appliquez votre jugement humain avant d'agir. Assumez la responsabilité de la décision et assurez-vous qu'elle aboutisse à un résultat juste, explicable et approprié pour toutes les personnes concernées. Nous demeurons responsables des décisions appuyées par l'intelligence artificielle et devons rester vigilants face aux biais, aux erreurs et aux effets non intentionnels.

Nos attentes comportementales : Agir ensemble dans une culture sûre et ouverte

- ABN AMRO vise à offrir de bonnes conditions de travail afin de favoriser la sécurité, le bien-être et la santé de l'ensemble de ses collaborateurs.
- Nous prenons soin de nous-mêmes et des autres, en soutenant notre bien-être, notre résilience et notre employabilité à long terme.
- Nous travaillons ensemble pour promouvoir un environnement de travail propice à l'action, dans lequel chacun se sent encouragé à faire ce qui est juste.
- Nous défendons une culture ouverte, inclusive et respectueuse où chaque voix compte, contribuant ainsi à un environnement de travail sûr dans lequel les différences d'opinion sont valorisées.
- Nous protégeons nos collègues contre toute forme d'intimidation, de discrimination, de harcèlement ou de comportement inapproprié, car cela préserve la confiance et les fondements éthiques sur lesquels repose notre organisation.
- Nous encourageons les collaborateurs à s'exprimer rapidement et à signaler leurs préoccupations ou les dilemmes auxquels ils sont confrontés. Bien que ces sujets puissent généralement être traités efficacement au sein de l'équipe ou avec l'aide du manager, des canaux d'alerte (« Speak Up ») dédiés sont également disponibles lorsque cela est nécessaire.
- Nous garantissons la protection et l'anonymat par le biais du dispositif de signalement des lanceurs d'alerte, afin que nos collaborateurs puissent s'exprimer librement lorsqu'ils signalent des abus avérés ou présumés.
- Nous célébrons davantage la réussite des meilleures équipes que celle des meilleurs individus au sein d'une équipe, car ce n'est qu'en unissant nos forces que nous pouvons accomplir notre mission, mettre en œuvre notre stratégie et offrir le meilleur de la banque à nos clients comme à nous-mêmes.
- Nous favorisons l'apprentissage continu en restant curieux et ouverts aux évolutions de notre environnement. Nous tirons des enseignements de nos expériences et de celles des autres, nous posons des questions et prenons le temps de réfléchir. En partageant ouvertement nos connaissances et nos idées, nous renforçons notre expertise et stimulons l'innovation.

Q: Lors d'une réunion, un de mes collègues écarte sans discussion les préoccupations soulevées par un nouveau collaborateur. Tous les autres restent silencieux. Que dois-je faire ?



R: Vous devez créer un espace permettant à votre nouveau collègue d'être entendu. Invitez les autres à réfléchir aux préoccupations soulevées et veillez à ce que le groupe leur accorde l'attention qu'elles méritent. Défendre ce qui est juste signifie prendre la parole lorsque les préoccupations de quelqu'un ne sont pas prises au sérieux. Cela favorise un dialogue ouvert, contribue à de meilleures décisions et renforce l'idée que chaque voix compte.

Comment procéder



Des règles claires pour les situations sans ambiguïté

Heureusement, de nombreuses situations professionnelles sont encadrées par des règles claires sur lesquelles vous pouvez vous appuyer. Elles expliquent comment nous gérons les risques liés à notre organisation, à nos collaborateurs, à nos clients, à nos données et à notre impact. Les règles applicables aux situations sans ambiguïté indiquent clairement ce que vous devez faire, mais aussi ce que vous ne devez absolument pas faire. Elles sont formulées sous forme de comportements à adopter et à éviter afin de fournir des orientations claires et concrètes.

Choisir une ligne de conduite : s'orienter dans les zones grises

Une zone grise est une situation dans laquelle il est difficile de déterminer la conduite à adopter, par exemple parce qu'il s'agit d'une situation nouvelle ou exceptionnelle. Il se peut qu'aucune règle n'existe, que les règles en vigueur n'apportent pas de réponse claire ou que plusieurs valeurs et intérêts de parties prenantes entrent en conflit. Dans de telles situations, vous devez déterminer vous-même la ligne de conduite à suivre, seul ou avec votre équipe, ce qui peut représenter un défi. Dans ce contexte, les règles constituent un point de départ pour la réflexion et le dialogue. Vous devez, à tout le moins, respecter les exigences de la loi et des règles applicables et, lorsque cela est possible, aller au-delà du strict minimum au bénéfice des parties prenantes. Prendre une décision face à un dilemme ou à une question complexe exige une démarche professionnelle. Dans votre travail, prenez le temps d'examiner attentivement les différents éléments à considérer afin de prendre en compte les intérêts de l'ensemble des parties prenantes. Celles-ci peuvent être nombreuses : nos clients, nos investisseurs, nos collègues ainsi que la société dans son ensemble.

La boussole "Banking for Better"

Notre norme professionnelle pour une prise de décision prudente et réfléchie consiste à tenir dûment compte des droits, des intérêts et des attentes de l'ensemble des parties prenantes. L'un des outils pouvant vous aider dans cette démarche est la boussole **Banking for better**. Elle vous accompagne dans l'analyse et la résolution des dilemmes grâce à l'approche « reconnaître, décider et s'engager », tout en structurant votre réflexion et en renforçant la qualité de votre décision finale. Vous pouvez utiliser cet outil de manière individuelle. Toutefois, il est encore plus efficace lorsque vous l'utilisez avec vos collègues, car leurs différents points de vue enrichissent la réflexion et apportent des perspectives complémentaires qui contribuent à une prise de décision plus équilibrée et mieux fondée.

Conséquences de la violation des règles

Le **Code de conduite** établit que l'ensemble des actions menées par les collaborateurs doit, a minima, être conforme aux règles, politiques et exigences applicables au sein d'ABN AMRO. Le non-respect de ces règles peut avoir des conséquences préjudiciables pour la banque, ses clients, ses collaborateurs et sa réputation. Chaque collaborateur a la responsabilité de connaître, comprendre et appliquer les règles qui relèvent de son activité et de ses responsabilités.

ABN AMRO veille au respect de ces exigences, en assure le suivi et le contrôle, et applique une politique de tolérance zéro à l'égard des violations.
Tout manquement peut donner lieu à des mesures disciplinaires, conformément aux politiques internes en vigueur, pouvant aller jusqu'au licenciement.

Selon la nature et la gravité des faits, les collaborateurs concernés peuvent également faire l'objet de mesures ou de sanctions prononcées par les autorités de supervision compétentes, ainsi que de procédures disciplinaires, civiles ou pénales prévues par les lois et réglementations applicables.

Banking for better - boussole

Dilemme :
décrivez le dilemme et formulez les options A et B.

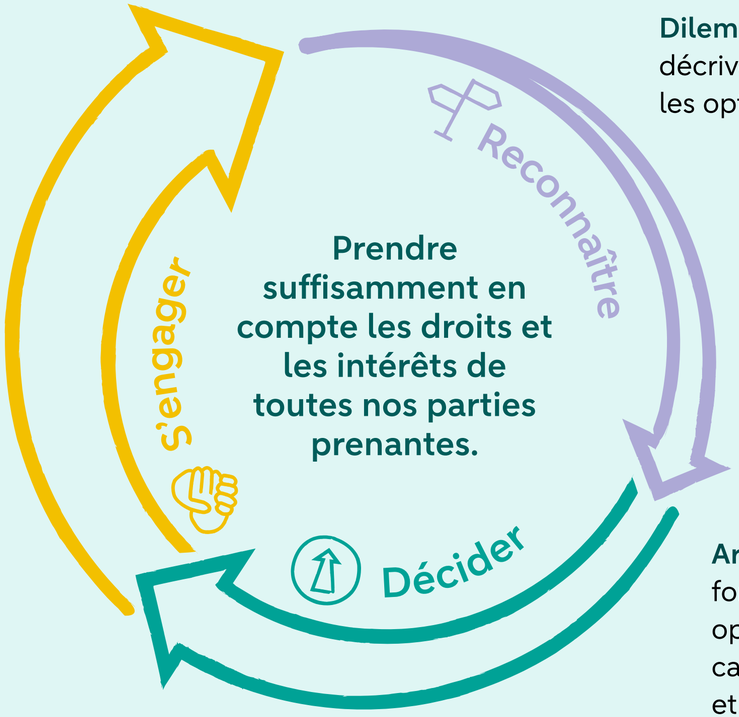
Parties prenantes :
identifiez les parties concernées par la situation ou la décision.

Informations :
recueillez les informations et distinguez les faits des suppositions.

Arguments :
formulez les arguments en faveur des options A et B, puis classez-les selon les catégories suivantes : faits, droits, intérêts et justifications.

Peser les arguments

Limiter les dommages :
pouvez-vous limiter autant que possible les conséquences négatives pour la partie que vous ne retenez pas ?



Exécuter et consigner :
déterminer les actions nécessaires à la mise en œuvre de la décision.

Questions de contrôle :
avez-vous accordé le poids approprié aux différents arguments ? Votre décision est-elle conforme à la raison d'être de la banque, à la réglementation et à nos valeurs fondamentales ? Pouvez-vous appliquer cette décision à d'autres situations similaires ?

ABN AMRO - Notre Code de conduite
Octobre 2026
Vous avez des questions ?
Contactez-nous via
conduct@nl.abnamro.com