



# Notre code de conduite

## 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.



**Qui** sommes-nous ?

**1. Qui sommes-nous ?** P5

---



Faire ce qui est **juste**

**2. Faire ce qui est juste** P8

---



**Comment** procéder ?

**3. Comment procéder ?** P10

---



*“Être une bonne banque n'est pas chose acquise, c'est une chose sur laquelle nous travaillons ensemble”*

## Le mot de

# Robert Swaak

Au sein d'ABN AMRO, nous prenons au sérieux notre rôle dans la société. Notre objectif - **Une banque meilleure pour les générations à venir** - en constitue le point de départ. Nous avons fait des choix stratégiques clairs afin de nous démarquer positivement dans un monde en mutation, en étant une banque proche de ses clients à l'ère du numérique.

Chaque jour, je vois de nombreux bons exemples sur la manière dont nous nous préoccupons de nos clients et des uns des autres, sur la manière dont nous prenons des décisions courageuses et approfondissons nos relations avec nos clients. Je constate l'impact que nous avons à bien des égards : en contribuant à l'amélioration du climat, en réduisant les inégalités sociales, en prenant des mesures pour garantir un plus grand respect des droits de l'homme, en faisant face de manière responsable au progrès technologique et en luttant contre la criminalité financière. En tant que banque, nous créons de la valeur chaque jour - pour nos clients, pour la société, pour nos actionnaires et les uns pour les autres.

En tant que collaborateur d'ABN AMRO, vous y contribuez en faisant ce qui est juste. Cela commence par comprendre ce qui est exigé de vous pour atteindre notre objectif et comment appliquer nos valeurs fondamentales « care, courage and collaboration » dans votre travail quotidien, dans les choix que vous faites et dans les décisions que vous prenez. Faire ce qui est juste implique bien plus que de

simplement faire ce qui est attendu de nous. Cela signifie également faire tout notre possible pour toutes nos parties prenantes. L'évaluation de telles situations n'est pas toujours simple, la bonne conduite à adopter n'est pas toujours évidente. Ce code de conduite vous aidera à mener des évaluations équilibrées. Il fournit une orientation, vous fait réfléchir et vous donne des outils pour évaluer les risques, faire les bons choix et prendre des décisions de manière professionnelle.

Le code de conduite reprend également des principes de base - comment se conformer aux lois et aux règlements - et décrit ce que les autres peuvent attendre de nous et les normes qu'ils peuvent nous imposer. Ce code de conduite montre comment, mus par notre objectif et guidés par nos valeurs fondamentales, nous tenons nos promesses, parce qu'être une bonne banque n'est pas chose acquise, c'est une chose sur laquelle nous travaillons ensemble.

Soyez ouverts aux opportunités de mettre en pratique le concept de **“Une banque meilleure pour les générations à venir”**. Et surtout, cherchez à vous rencontrer et parlez-en ensemble. Posez des questions, émettez des doutes et apprenez. Maintenez l'attention des uns et des autres, et exprimez-vous !

**Robert Swaak**  
CEO d'ABN AMRO

# 1. Qui sommes-nous ?

Stratégie, valeurs fondamentales et objectif. 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. En respectant notre code de conduite, nous mettons en pratique notre objectif, nos valeurs fondamentales et notre stratégie.

## Notre objectif

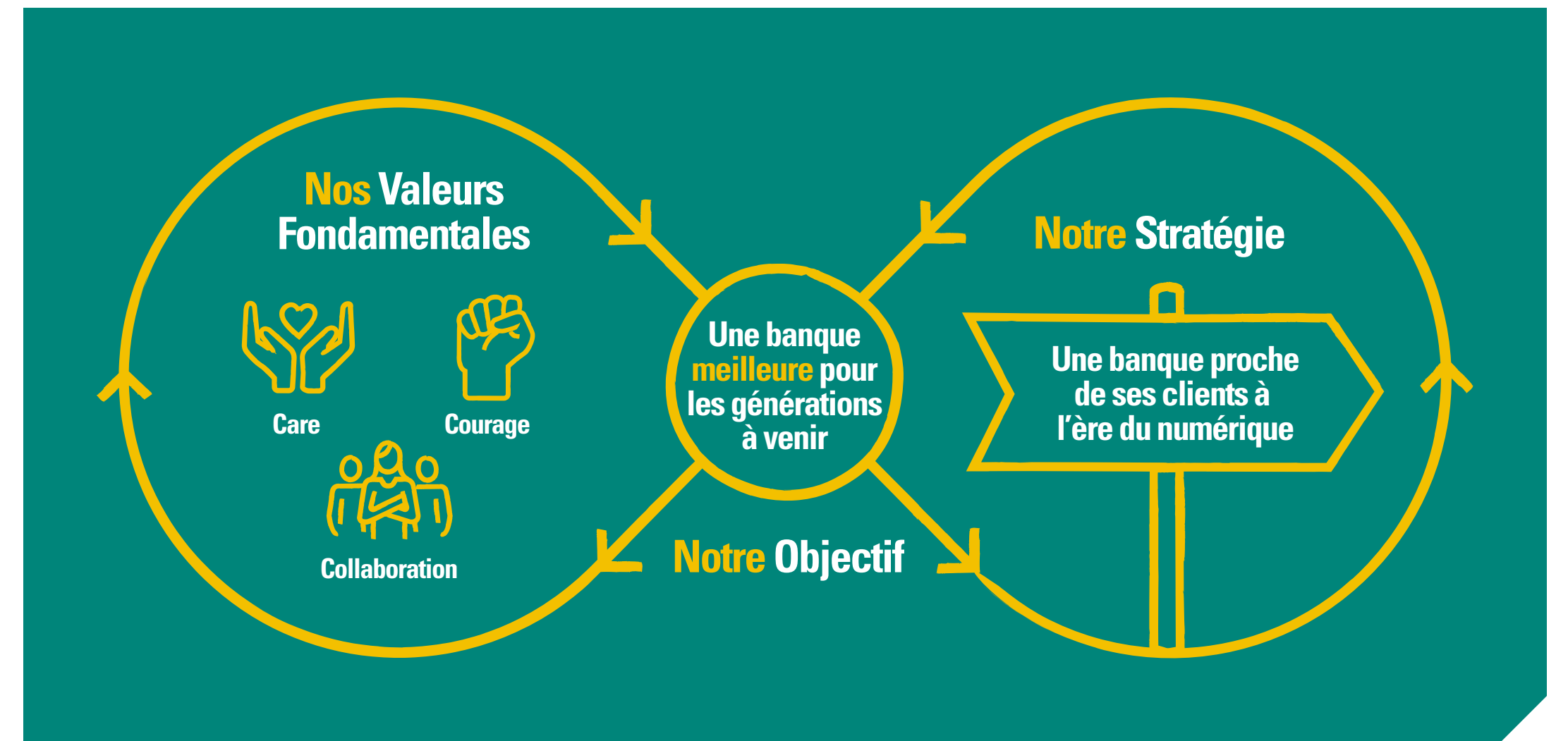
En tant que groupe responsable et ambitieux, nous voulons jouer un rôle de premier plan dans les domaines de la durabilité et de l'égalité sociale. Cela signifie d'apporter une contribution positive à toutes nos parties prenantes : entre collaborateurs, à nos clients, à la société et aux actionnaires d'ABN AMRO. Dans tout ce que nous faisons, nous devons donc nous demander : Comment puis-je mieux faire ? Comment puis-je avoir un impact positif, aujourd'hui et demain ?

## Notre stratégie

Notre "quoi" comprend les mesures que nous mettons en œuvre pour y parvenir. 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 objectif et nos valeurs fondamentales.

## Nos valeurs fondamentales

Ces trois valeurs fondamentales guident nos relations avec les personnes et le monde qui nous entourent et orientent donc nos choix et nos actions. 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 gérer les situations que nous rencontrons.



## Nous appuyer sur nos valeurs fondamentales

Considérez nos valeurs fondamentales "care, courage et collaboration" comme quelque chose dont nous avons convenu mutuellement et de très important pour nous. Ces valeurs fondamentales se reflètent dans notre comportement et contribueront au développement de notre groupe dans les années à venir. Nous utilisons nos valeurs fondamentales comme base pour évaluer nos actions et elles nous aident également à identifier des problèmes. Elles nous donnent la confiance nécessaire pour défendre nos opinions et nos choix. Mais surtout, elles nous aident à décider comment faire ce qui est juste. Pour ce faire, nous devons nous familiariser avec les valeurs fondamentales et comprendre ce qu'elles signifient pour nous.

Les valeurs de "care, courage and collaboration" forment un tout. Elles ne doivent pas être prises séparément mais au contraire elles prennent tout leur sens ensemble. Elles se renforcent mutuellement et ne peuvent exister indépendamment les unes des autres. Nos valeurs fondamentales n'ont pas d'ordre d'importance ni de hiérarchie. Parfois, la "collaboration" exige beaucoup de "courage" ou encore le "care" fournit la motivation nécessaire pour faire preuve de "courage". Les valeurs fondamentales sont toujours liées même si la priorité qui leur est accordée peut varier en fonction des situations. Dans tous les cas, nous tenons compte des intérêts de toutes nos parties prenantes : clients, collègues, société et actionnaires d'ABN AMRO.



### Notre valeur fondamentale de « care » en pratique

#### Vis-à-vis de nos clients :

- ▶ Nous nous soucions de nos clients et voulons faire tout notre possible pour eux. Nos clients sont au cœur de toutes nos actions. Une bonne connaissance de nos clients nous permet de comprendre leurs besoins et de servir leurs intérêts à long terme. 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. 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 ce qui constitue une condition préalable à la confiance que nos clients doivent pouvoir nous accorder en toute sécurité.

#### Vis-à-vis de la société :

- ▶ 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. Pour nous, c'est ce que représente "Une Banque meilleure pour les générations à venir".

- ▶ Cela 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, et nous ne proposons à nos clients que des produits éthiques, équitables et fiables, tant à court qu'à long terme.

#### Entre collaborateurs :

- ▶ 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. Il est donc crucial d'assurer un bon équilibre.

- ▶ Nous nous soucions les uns des autres en tant que collègues et en tant que personnes. Nous promovons 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.
- ▶ 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 le plus tôt 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. Nous traitons également nos activités extérieures de manière prudente, transparente et responsable.

- ▶ Nous traitons les données et autres biens de la banque de manière responsable. 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 collègues ce qui constitue une condition préalable à la confiance que nos collègues doivent pouvoir nous accorder en toute sécurité.

#### A l'égard des actionnaires d'ABN AMRO :

- ▶ 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 de manière à maximiser les rendements et à minimiser l'impact environnemental.



## Notre valeur fondamentale de « **courage** » en pratique

### Vis-à-vis de nos clients :

- ▶ Aider nos clients à 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 : de manière proactive nous déterminons leurs besoins 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 refusons toute forme de fraude, pots-de-vin et corruption.
- ▶ Nous encourageons nos clients à s'engager 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.

### Vis-à-vis de la société :

- ▶ 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 notre volonté d'accepter les conséquences de nos prises de position et de nos valeurs fondamentales.

### Entre collaborateurs :

- ▶ 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 exprimons également nos opinions et nos points de vue. Nous nous soutenons mutuellement et favorisons un environnement de travail inclusif.

### A l'égard des actionnaires d'ABN AMRO :

- ▶ 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 cibons 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 dans le domaine du climat, de l'environnement et de l'impact social. 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.



## Notre valeur fondamentale de « **collaboration** » en pratique

### Vis-à-vis de nos clients :

- ▶ 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 tout le Groupe pour répondre aux besoins de nos clients. Nous prenons également en compte les intérêts plus larges de nos clients sous différents angles. Le point de départ de toute cette démarche est notre centrage sur le client, le « client centricity ».

### Vis-à-vis de la société :

- ▶ 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 faisons de notre mieux 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 et, par conséquent, nous interdisons

à la fois les accords qui restreignent la concurrence ainsi que toute autre pratique anticoncurrentielle. Dans le même ordre, 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.

- ▶ Nous nous conformons aux règles, réglementations et politiques internes applicables partout où nous exerçons nos activités

### Entre collaborateurs :

- ▶ 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.

### A l'égard des actionnaires d'ABN AMRO :

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

## 2. 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' :**

1. Être en conformité
2. Agir dans l'intérêt commercial
3. Adopter un comportement moralement correct



### 1. Être en conformité.

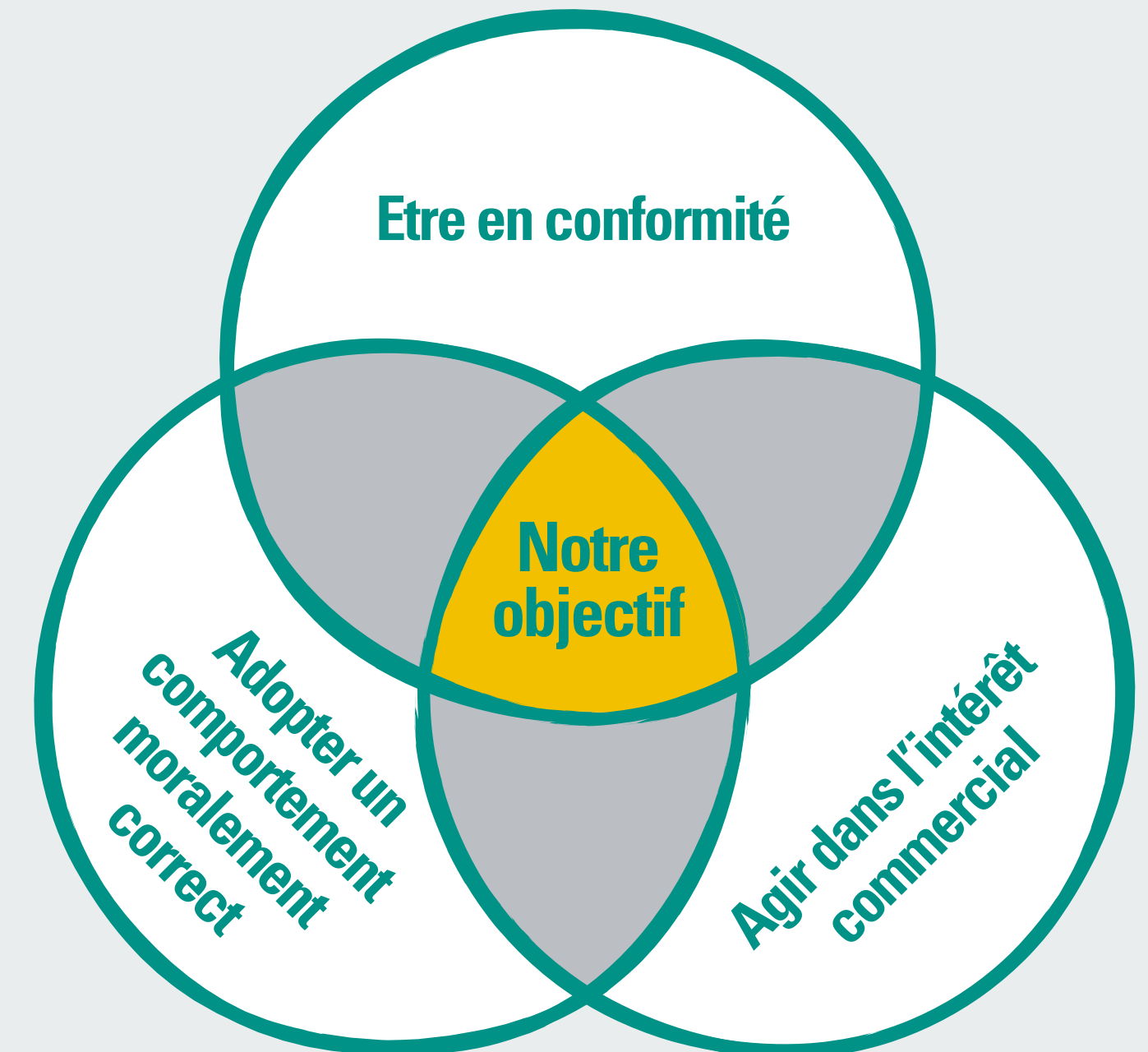
**Il est crucial que nous agissions en conformité avec les lois et les règlements.** C'est essentiel pour conserver notre agrément, qui est une autorisation d'exercice délivrée par nos autorités de tutelle. Sans lui, nous sommes incapables d'exercer notre profession. En repartant de nos valeurs fondamentales, 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.

### 2. 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.

### 3. 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.



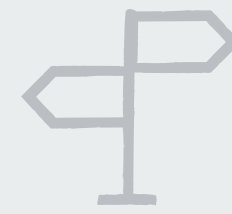
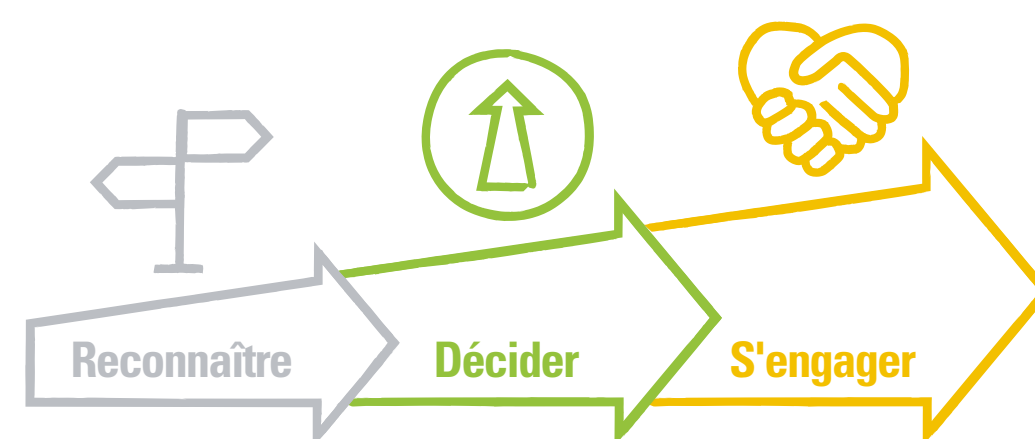
Il peut être difficile d'assumer ces trois responsabilités différentes en même temps, d'autant plus qu'elles peuvent parfois être contradictoires. C'est pourtant aussi ce qui rend notre travail intéressant et stimulant. Il est important de toujours faire des choix professionnels et réfléchis qui tiennent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

**(1) Reconnaître** - identifier les risques ainsi que les opportunités de faire le bon choix ;

**(2) Décider** - prendre une décision prudente qui tient compte des droits et des intérêts de toutes les parties prenantes ;

**(3) 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.

## 3. 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

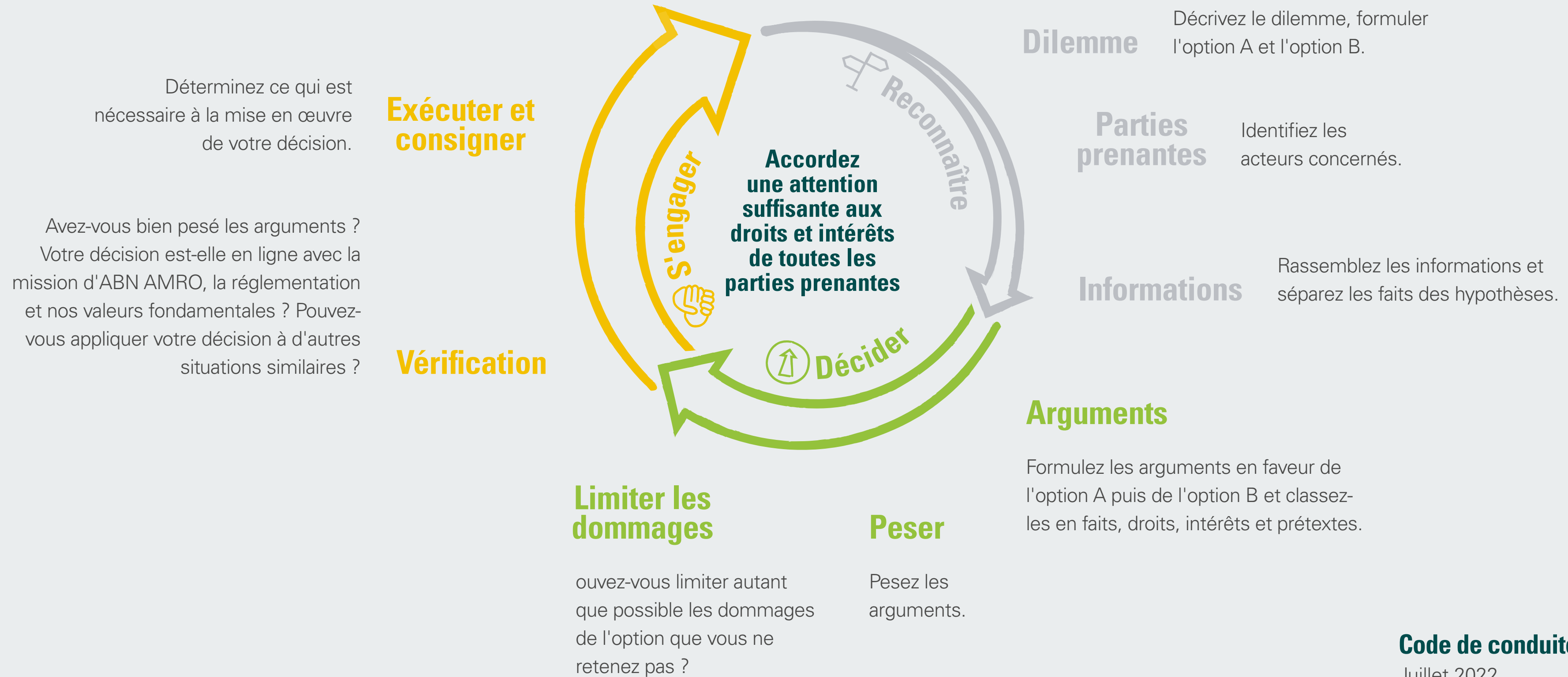


afin de répondre aux intérêts de toutes les parties prenantes. Celles-ci peuvent être nombreuses : nos clients, nos actionnaires, nos collègues et la société.

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**

# Une banque meilleure - la boussole



**Code de conduite d'ABN AMRO :**  
Juillet 2022  
Pour toute question, veuillez contacter la Conformité [conformite.advising@fr.com](mailto:conformite.advising@fr.com)