



# UPPFÖRANDEKOD BANKOMAT

Uppdaterad 2020-03-24

# Förord

Jag är stolt över att leda ett företag som varje dag möjliggör för människor i hela Sverige att delta i samhällsekonomin. För att vi på Bankomat ska kunna fortsätta vår viktiga verksamhet krävs att våra kunder, användare av våra tjänster, leverantörer och beslutsfattare i samhället känner förtroende för oss. För att vinna deras förtroende måste vi agera ansvarsfullt och hållbart.

Bankomats uppförandekod beskriver den etiska grunden för vår verksamhet och hur vi ska förhålla oss till varandra och våra intressenter. Den ska fungera som en kompass som vi kan utgå från i den dagliga verksamheten. När vi ställs inför svårare beslut ska uppförandekoden finnas som ett stöd och ge vägledning.

Här finns inte svar på allt – långtifrån. Därför är det viktigt att du som enskild medarbetare använder ditt eget omdöme. När du är osäker på hur du ska agera ska du vända dig till din chef eller till mig som vd. Du har också möjlighet att slå larm anonymt via vår visselblåsartjänst om du upptäcker missförhållanden.

Uppförandekoden riktar sig till samtliga som arbetar inom företaget – från styrelsemedlemmar till konsulter. Vi ansvarar alla för att bygga förtroende för Bankomat, och vi är alla skyldiga att rapportera om vi stöter på incidenter som strider mot innehållet i denna uppförandekod.

*Nina Wenning, vd Bankomat*

*Den 24 mars 2020*

# Innehåll

Förord.....	2
Innehåll.....	3
Vår roll i samhället .....	5
Samhällsnytta .....	5
Affärsnytta .....	5
Användaren i centrum .....	5
Transparens.....	5
Samhällsdebatt .....	5
Politisk påverkan .....	6
Fri konkurrens .....	6
Våra värderingar .....	7
Professionalism .....	7
Engagemang .....	7
Respekt .....	7
Vår arbetsplats.....	8
Arbetsmiljö.....	8
Icke-diskriminering .....	8
Jämställdhet.....	8
Mångfald .....	8
Inkludering .....	8
Mänskliga rättigheter .....	9
Ledar- och medarbetarskap.....	9
Kompetensutveckling.....	9
Kollektivavtal och lönesättning.....	9
Fackligt engagemang .....	9
Skydd av tillgångar .....	9
Alkohol och droger .....	10
Våra närmaste .....	11
Ägare.....	11
Kunder .....	11
Leverantörer.....	11
Vårt hållbarhetsarbete .....	13
Miljöpåverkan.....	13
Webbplats .....	14
Sociala medier .....	14
Traditionella medier .....	14
Informationssäkerhet .....	14
Intressekonflikter .....	16

Mutor och korruption .....	16
Penningtvätt .....	16
Rapportera och slå larm .....	17

## Vår roll i samhället

Utvecklingen mot ett kontantlöst samhälle går fortare än någonsin. Det finns många fördelar med omställningen till digitala betaltjänster, men den är inte problemfri. Utmaningarna handlar dels om att vi behöver ha kontanter i krissituationer, dels om att många människor inte har möjlighet att betala digitalt. Undersökningar visar att en klar majoritet av svenskarna vill behålla kontanterna.

Så länge det finns ett behov av kontanter kommer vi på Bankomat att göra vad vi kan för att människor ska ha tillgång till dem.

### Samhällsnytta

Genom våra välkända blå kontantautomater på över 500 orter i Sverige gör vi det möjligt för människor att ta ut och sätta in kontanter. Vi är det enda företaget som kan köpa och sälja pengar till och från Riksbanken, och via våra depåer distribuerar vi effektivt kontanter dit de behövs. Vår verksamhet säkerställer en effektiv kontantförsörjning i hela landet.

### Affärsnytta

En förutsättning för att vi ska kunna bidra till samhällsnytta är att vår affär går bra. Vi vill också bidra till affärsnytta för våra ägare och kunder. Vi ska hela tiden ifrågasätta och utveckla våra befintliga processer och lösningar för att kontinuerligt utveckla vår affär och förbättra våra erbjudanden.

### Användaren i centrum

Vi vill att människor ska ha tillgång till kontanter oavsett var i landet de bor eller vilka förutsättningar de har. Därför arbetar vi utifrån tre vägledande principer i relationen till våra användare: trygghet, tillgänglighet och kvalitet.

Vi värnar om trygghet genom att placera våra automater på platser där många människor rör sig, gärna inomhus i exempelvis köpcentrum. Vi säkerställer tillgänglighet genom att finnas i alla Sveriges 290 kommuner och genom att utrusta alla våra automater med olika hjälpmedel för människor med funktionsvariation. Vi garanterar kvaliteten på våra tjänster bland annat genom höga kravställningar i verksamheten.

### Transparens

På Bankomat tror vi att transparens bygger förtroende. Vi arbetar därför nära våra kunder och leverantörer, som har god insyn i vår verksamhet. Vi är övertygade om att ett ärligt och öppet förhållningssätt bidrar till att vi blir en betrodd partner för alla våra intressenter.

### Samhällsdebatt

Bankomat deltar i samhällsdebatten om kontanternas roll i samhället och tar aktivt ställning i frågor om nationell infrastruktur för kontanttjänster. Genom att delta i samhällsdebatten bidrar vi till samhällsnytta, eftersom politikerna får bättre beslutsunderlag och vi som opinionsbildare tvingas höja blicken från egenintresset till allmänintresset.

Deltagande i samhällsdebatten bidrar också till affärsnytta, eftersom det bygger varumärket, stärker företagskulturen, fördjupar kundrelationer, skapar nya affärsmöjligheter och gör oss till en mer attraktiv arbetsgivare.

## **Politisk påverkan**

Bankomat har löpande kontakt med de myndigheter som står närmast vår verksamhet. Vi svarar också på remisser och arbetar aktivt för att påverka politiska beslut. Vårt förhållningssätt när det gäller påverkan är att vi ska ta eget ansvar, ge konkreta förslag på lösningar och söka samarbete med de vi vill påverka.

## **Fri konkurrens**

Vi tror att konkurrens på lika villkor är det bästa för Bankomat, våra intressenter och för samhället i stort. Vi likabehandlar kunder genom att tillämpa samma prissättning för alla, oavsett storlek. Vi har en oberoende och tydlig upphandling av leverantörer och vi ingår aldrig avtal som strider mot konkurrenslagstiftningen.

### **Fråga dig själv:**

- Bidrar jag till att utveckla vår affär och våra tjänster?
- Känner jag till de principer som ska vägleda anställda på Bankomat i relationen till användarna?
- Agerar jag alltid i enlighet med denna uppförandekod?

# Våra värderingar

Bankomat har tre värdeord: *professionalism*, *engagemang* och *respekt*. Våra värdeord ska vägleda det dagliga arbetet inom företaget. Som anställd på Bankomat förväntas du agera i enlighet med dem.

## Professionalism

Bankomat har ett samhällsviktigt uppdrag och står för en del av våra kunders kundlöfte. Vi bedriver en komplex verksamhet där den operativa delen är utkontrakterad till olika leverantörer. Det ställer höga krav på vårt agerande och förhållningssätt. I praktiken innebär professionalism att vi ska uppträda med en hög grad av integritet, då såväl kunder som leverantörer kan ha motstridiga intressen. Professionalism innebär att vi ska ta ansvar, leverera med hög kvalitet och bemöta kollegor, kunder, leverantörer och användare på ett förtroendeingivande sätt.

## Engagemang

Bankomats verksamhet är beroende av att alla anställda hjälps åt, gör sitt bästa och bidrar till helheten. För det krävs ett personligt engagemang – en vilja att bidra till lösningar och att måna om situationen för kollegor, kunder, användare och samarbetspartners. I praktiken innebär engagemang att vi ska vara handlingskraftiga, skapa så goda förutsättningar för varandra som möjligt och bidra till varandras personliga utveckling genom kontinuerlig återkoppling. På Bankomat är det viktigt att vi jobbar tillsammans och att alla medarbetare känner sig sedda, betydelsefulla och uppskattade som människor.

## Respekt

Respekt är grundläggande för att vi ska känna oss delaktiga och engagerade och för att vi ska kunna bedriva verksamheten effektivt. På Bankomat är det viktigt med omtanke kring vad som gagnar kollegorna och verksamheten, så att kollegornas olika förmågor kan bli en tillgång. Vi uppmuntrar alla medarbetare att ta del av varandras arbetsuppgifter och projekt för att skapa ökad förståelse för de ansvarsområden och utmaningar som finns. I praktiken betyder respekt att vi hela tiden ska visa omtanke, bemöta varandra jämlikt, respektera skilda åsikter och tydligt skilja på sak och person. Vi ska också reagera när något orätt inträffar.

## Vår arbetsplats

Bankomat ska främja goda arbetsvillkor och arbetsförhållanden. Vi vill att våra medarbetare ska må bra och ha förutsättningar att prestera till sin fulla potential. När medarbetare trivs kan vi också göra ett bättre jobb för våra kunder.

### Arbetsmiljö

Genom att skapa en god arbetsmiljö vill vi både attrahera och behålla engagerade och kompetenta medarbetare. Vårt systematiska arbetsmiljöarbete bidrar till effektivitet och kvalitet, och det hjälper oss att nå våra verksamhetsmål. Vi har tydliga mål för vårt arbetsmiljöarbete, som regelbundet följs upp och utvärderas.

Arbetsmiljölagens krav och partsöverenskommelser ser vi endast som en lägsta godtagbar standard – vi siktar högre. Arbetsmiljön ska inte bara vara säker utan även utvecklande, och den enskilda medarbetaren ska kunna påverka sin situation. Arbetsmiljöaspekter ska beaktas i alla relevanta beslut som rör verksamheten.

Vi arbetar förebyggande med årlig arbetsmiljörund, ergonomigenomgång, medarbetarundersökning, utvecklingssamtal samt löpande avstämningssamtal mellan chef och medarbetare. Vi fokuserar på medarbetarnas hälsa och välbefinnande genom att erbjuda förmåner som sjukvårdsförsäkring, hälsokontroller och friskvårdsbidrag.

### Icke-diskriminering

På Bankomat ska vi behandla alla lika. Vi tolererar ingen form av diskriminering utifrån ålder, kön, religion, sexuell identitet, civilstånd, socialt ursprung, politisk åskådning, etnisk tillhörighet eller funktionsnedsättning.

Vi ska ge samma anställnings- och karriärmöjligheter för alla. Beslut kring interna och externa rekryteringar ska baseras på kompetens, och med detta menar vi inte bara kunskap och erfarenhet, utan också engagemang, drivkrafter och personlig potential.

### Jämställdhet

För Bankomat innebär jämställdhet att kvinnor och män har samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter. Vi är inte tillfreds förrän alla medarbetare uppfattar arbetsplatsen som jämställd, något som följs upp i Bankomats årliga medarbetarundersökning. Samtliga tjänster ska utformas på ett sådant sätt att de är tilltalande för sökande oavsett kön.

### Mångfald

På Bankomat värdesätter och respekterar vi olika kulturella bakgrunder och traditioner. Vi strävar efter en effektiv verksamhet där vi tillvaratar vår samlade kompetens genom att låta arbetsgrupper, projekt och ledningsgruppen präglas av så stor mångfald som möjligt.

### Inkludering

Vi ska alla främja en inkluderande arbetskultur som präglas av förtroende och respekt för varandra. Samtliga medarbetare ska ha möjlighet att påverka verksamheten och arbeta självständigt i en miljö där vi ser och lyssnar på varandra.



## **Mänskliga rättigheter**

På Bankomat respekterar vi de fundamentala och internationellt erkända mänskliga rättigheterna. Vi har ett ansvar att inte orsaka eller bidra till negativ inverkan på mänskliga rättigheter genom egna aktiviteter och bemöta sådana om de inträffar. Vi ska minimera risker för delaktighet i kränkning av mänskliga rättigheter. Vi stöttar principer för internationellt erkända mänskliga rättigheter.

## **Ledar- och medarbetarskap**

På Bankomat ska ledare sträva efter att höja medarbetarnas kompetens och bidra till att de utvecklas i sin yrkesroll. Ett viktigt verktyg är löpande återkoppling, både som ett personligt stöd och för att utveckla individen och organisationen. Ledare ska uppträda som ett föredöme och diskutera frågor om etik och moral inom verksamheten. Vi utbildar kontinuerligt i ledar- och medarbetarskap.

## **Kompetensutveckling**

Vi tror att varje medarbetare har potential att växa och vi har en tydlig process för hur vi arbetar med kompetensutveckling. Rörligheten inom företaget är viktig för Bankomat, och är ett sätt att erbjuda medarbetare personlig utveckling, bredd och helhetsförståelse.

## **Kollektivavtal och lönesättning**

Bankomat har kollektivavtal och erbjuder löner och förmåner som är konkurrenskraftiga och överensstämmer med branschstandarder. Vi gör årliga lönekartläggningar och arbetsvärderingar för att säkerställa att det inte finns några oskäligen löneskillnader inom företaget.

## **Fackligt engagemang**

Bankomat ska följa gällande arbetslagstiftning och respektera arbetstagares rättigheter, inklusive föreningsfrihet. Vi eftersträvar ett nära, förtroendefullt och konstruktivt samarbete med våra fackliga företrädare. Vi tar aktivt avstånd från människohandel, slavliknande arbetsformer, tvångsarbete och arbete som inte utförs av fri vilja.

## **Skydd av tillgångar**

Det är av yttersta vikt att Bankomat skyddar sina tillgångar, både materiella och immateriella. Det sker genom ett strukturerat säkerhetsarbete. Samtliga medarbetare ska verka för att Bankomats säkerhetspolicy efterföljs. Vi ska alla ta ansvar för att följa rådande regler och rutiner, och vi ska vara uppmärksamma på och omgående rapportera skada, hot eller risk till närmaste chef.

Företagets tillgångar får bara användas för företagsändamål, om inte ansvarig chef har beviljat undantag. Vi ska aldrig använda företagets tillgångar för personlig vinning eller för olaglig verksamhet.

## Alkohol och droger

Bankomats verksamhet ska drivas i en alkohol- och drogfri miljö. Vi ska aldrig vara drog- eller alkoholpåverkade på arbetsplatsen eller i sammanhang där vi representerar Bankomat under arbetstid.

### **Fråga dig själv:**

- Bidrar jag till att skapa en trygg, säker och positiv arbetsmiljö?
- Ger jag kontinuerligt återkoppling till mina kollegor?
- Känner jag till Bankomats säkerhetspolicy? Följer jag den i mitt dagliga arbete?

## Våra närmaste

Våra ägare, kunder och leverantörer är centrala för Bankomats verksamhet. Vi värnar om nära och långsiktiga relationer som bygger på respekt, ansvar och ömsesidigt förtroende.

### Ägare

Bankomat ägs till lika delar av Danske Bank, Nordea, SEB, Handelsbanken och Swedbank med Sparbankerna. Våra ägare tryggar vår finansiella stabilitet och möjliggör ett långsiktigt tänkande i verksamheten.

### Kunder

Våra kunder är de företag som tecknat avtal med oss. De har tillgång till våra tjänster på lika villkor. Bankomats tjänster prissätts så att kostnaderna täcks, så kallad självkostnadsprissättning. Tjänsterna är en del av våra kunders värdeerbjudande till sina respektive kunder.

Vår målsättning är att leverera tjänster som uppfyller eller överträffar våra kunders förväntningar. Genom omvärldsbevakning och en tät dialog håller vi oss informerade om deras behov och hur de uppfattar våra tjänster. Vi ska hela tiden ifrågasätta och utveckla våra befintliga processer och lösningar för att kontinuerligt kunna förbättra våra erbjudanden.

### Leverantörer

Bankomat arbetar uteslutande med stabila och långsiktiga leverantörer som är ledande inom sina respektive branscher. Våra leverantörer ska alltid ha nödvändiga certifieringar och uppfylla myndigheternas krav. Vi vill bygga relationer som är till ömsesidig nytta och som utgår från gemensamma värderingar och förväntningar på hur vi ska uppträda.

Vi kräver av våra leverantörer att aktivt undvika intressekonflikter. Likaså begär vi att de bedriver en ansvarsfull och hållbar verksamhet. Samtliga leverantörer som kan komma ifråga för leverans till Bankomat ska genomgå en leverantörsgranskning.

Bankomat har en policy som tydliggör att den utkontrakterade verksamheten inte får växa sig större än att Bankomat kan säkerställa kvaliteten. Den utkontrakterade verksamheten ska bedrivas under välkontrollerade och säkerhetsmässigt betryggande former där lagar och förordningar efterlevs.

För Bankomat är det viktigt att all utkontrakterad verksamhet bedrivs med transparens. Det gäller både gentemot Bankomat som beställarorganisation och mot kunder och myndigheter. Samarbetsavtal ska innehålla krav på en beredskapsplan som årligen testas.

Samtliga leverantörer ska registreras i uppföljningssystem för löpande kontroll mot EU:s sanktionslistor, och de bevakas aktivt av affärs- och kreditinformationsföretaget UC. Utöver avtalade leverantörskontroller använder Bankomat bokföringen som ett uppföljningsverktyg för att granska kvalitet och avtalsefterlevnad.

Uppföljning av styrning och kontroll ska garanteras genom en årstäckande mötesplan. Löpande kontroll och uppföljning sker genom fastlagda månadsmöten med ledningsföreträdare eller annan ansvarig part. Dessa ska bland annat behandla riskfrågor i samband med inträffade incidenter och belysa risker i förändrade delar av verksamheten.

**Fråga dig själv:**

- Ifrågasätter och utmanar jag befintliga processer och lösningar?
- Känner jag till Bankomats outsourcingpolicy?
- Bidrar jag till en nära och lösningsorienterad dialog med kunder och andra samarbetspartners?

## Vårt hållbarhetsarbete

Bankomats hållbarhetsarbete ska bidra till ett hållbart samhälle och en uthållig lönsamhet. Vi ser vårt hållbarhetsarbete som en viktig del av utvecklingsarbetet och som ett sätt att stärka affären och varumärket.

Bankomat genomför en löpande intressentdialog kring väsentliga hållbarhetsaspekter i verksamheten. Utifrån denna dialog definierar och målsätter vi de mest väsentliga områdena. Hållbarhetsarbetet är integrerat i Bankomats verksamhet och följs upp löpande. Inriktningen styrs från företagets ledning och hållbarhetsansvarig koordinerar och följer upp arbetet. Bankomat gör en årlig hållbarhetsredovisning.

### Miljöpåverkan

Bankomat vill minimera företagets negativa miljöpåverkan genom hela värdekedjan. Vid val av etablering, leverantörer, utrustning och transporttjänster ska vi kontinuerligt minska vårt ekologiska avtryck. Vi arbetar löpande för att reducera vår energianvändning, våra avfallsmängder och våra utsläpp av växthusgaser.

Vid lönsamhets- och riskbedömningar i Bankomats löpande verksamhet, produktutveckling, försäljning och kommunikation ska alltid miljöaspekterna beaktas. Bankomat ska även väga in miljöprestanda som ett av flera kriterier vid val av leverantörer. Vi verkar också för att minska våra leverantörers miljöpåverkan genom kravställning och dialog.

**Fråga dig själv:**

- Känner jag till Bankomats hållbarhetsmål?
- Har jag tagit del av Bankomats hållbarhetsredovisning?
- Vad kan jag själv göra för att minimera Bankomats negativa miljöpåverkan?

# Vår kommunikation

Bankomats kommunikation ska få våra målgrupper att känna förtroende för oss, vår verksamhet och våra tjänster. Vi vill upplevas som trygga, tillgängliga och kvalitetsmedvetna.

## Webbplats

Vår webbplats bankomat.se är en viktig kanal där vi arbetar aktivt med att synliggöra vår verksamhet. Vi har bland annat en sökfunktion där besökaren enkelt kan hitta en lägligt placerad automat. Vår mobilapp "Hitta Bankomat" underlättar också för allmänheten att använda våra tjänster.

## Sociala medier

Syftet med Bankomats närvaro i sociala medier är att öka kännedomen om oss som företag, berätta om våra tjänster, nå ut med viktig information samt att opinionsbilda. Innehållet som publiceras ska representera företagets officiella ståndpunkter och värderingar, likaså ska det vara korrekt och sakligt.

## Traditionella medier

Vi eftersträvar goda relationer med traditionella medier för att säkerställa en bra och riktig informationsspridning. Vi har ett proaktivt pr-arbete där vi vill nå ut brett med våra budskap om kontanthantering och vår verksamhet. Vi ska vara en självklar aktör på arenor där kontanter diskuteras och aktivt ta del i samhällsdebatten. Vi har en presstelefon som är bemannad dygnet runt.

## Informationssäkerhet

Alla anställda, styrelseledamöter och andra uppdragstagare ska underteckna en sekretessförbindelse vid anställningens eller uppdragets början. Det är varje medarbetares skyldighet att uppmärksamma sin närmaste chef eller ansvarig säkerhetsfunktion på brister i informationssäkerheten och rapportera händelser som kan påverka den. Genom fortlöpande utbildning ska samtliga anställda ges kunskap om och förståelse för vårt arbete kring informationssäkerhet.

Som leverantör åt svenska banker följer vi principerna för banksekretess. Vi är också skyldiga att följa gällande regler kring säkerhet för kortdata enligt standarden PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Vi ska årligen certifieras enligt denna standard.

Bankomat agerar som personuppgiftsbiträde för sina kunder och som personuppgiftsansvarig för övriga motparter. Bankomat har en ansvarig funktion för personuppgifter som ska se till att reglerna efterlevs.

**Fråga dig själv:**

- Om jag använder sociala medier i eget namn – är jag säker på att det jag uttrycker inte skadar Bankomat?
- Har jag upptäckt några brister i informationssäkerheten och uppmärksammat jag i så fall min närmaste chef eller säkerhetsfunktionen om detta?

## Integritet

Förtroendet för Bankomat beror ytterst på hur vi som arbetar inom företaget beter oss i det dagliga arbetet och vad vi åstadkommer i vår samverkan med omvärlden. Det är viktigt att vi värnar om Bankomats integritet och alltid agerar professionellt.

## Intressekonflikter

En förutsättning för att kunder och allmänhet ska känna förtroende för Bankomat är att vår verksamhet inte medför intressekonflikter, det vill säga situationer där vårt agerande kan ses som partiskt eller illojalt. Våra beslut ska aldrig baseras på personliga intressen eller privata relationer.

Om du som medarbetare känner dig osäker i en särskild situation ska du vända dig till din chef. Anmälda intressekonflikter ska alltid rapporteras vidare till Bankomats vd och Compliance officer.

## Mutor och korruption

Bankomat tolererar inte några former av mutor, tvivelaktiga förmåner eller andra dolda provisioner. Det gäller både för vår egen och våra leverantörers verksamhet. Vi ska aldrig agera på ett sätt som gynnar extern part, inte heller på ett sätt som kan gynna familj eller vänner i affärssammanhang.

Som anställd på Bankomat får du varken ta emot, begära, godkänna, erbjuda eller tillhandahålla representation eller gåvor som kan påverka – eller ge intryck av att påverka – våra egna, våra kunders eller andra samarbetspartners affärsbeslut.

## Penningtvätt

Bankomat ska inte på något sätt medverka till penningtvätt. Vi är skyldiga att följa gällande sanktionslagstiftning och omfattas indirekt av lagen om penningtvätt och terroristfinansiering. Vi ska inte medverka i några transaktioner som direkt eller indirekt innebär att dessa finansiella sanktioner kringgås. Vi hjälper också våra kunder i deras arbete mot penningtvätt och finansiering av terrorism, exempelvis genom att rapportera misstänkta beteenden i samband med automattransaktioner.

### **Fråga dig själv:**

- Har jag som anställd på Bankomat någon gång upplevt en intressekonflikt?  
Tog jag upp detta med min chef?
- Har jag någon gång blivit bjuden på en middag eller annan typ av representation som påverkat hur jag gör affärer med en viss leverantör?



## Rapportera och slå larm

Om du skulle stöta på något som du misstänker bryter mot Bankomats uppförandekod och/eller lagar och förordningar ska du så snart som möjligt göra en anmälan. Du kan välja att anmäla misstänkta oegentligheter till:

- Din närmaste chef
- Bankomats Compliance officer (Per Sondell, telefon 076-779 88 69)
- Bankomats vd
- Brolin & Westrells visseblåsartjänst (telefon 018-444 20 40)

När du slår larm via vår visseblåsartjänst har vd eller, där så är nödvändigt, styrelseordförande det yttersta ansvaret för att det inträffade skyndsamt utreds.

Den eller de som slår larm ska hanteras med respekt och får inte drabbas av repressalier eller negativa konsekvenser.