

HÅLLBARHETSRAPPORT 2019

Vår samhälls- och affärsnytta

Bankomats verksamhet bidrar ytterst till att uppfylla FN:s globala mål genom att möjliggöra tillgången till finansiella tjänster för alla. Ett stabilt ekonomiskt system och en väl fungerande ekonomisk infrastruktur är avgörande för att alla människor ska kunna delta i samhällsekonomin. Detta är kärnan i två av FN:s globala mål för hållbar utveckling – mål 8 och 9. FN har definierat en särskild indikator för mål 8, som anger antalet kontantautomater per 100 000 invånare. Riksbanken sammanställer årligen statistik som är jämförbar med andra länder. Tillgång till kontanter är en global angelägenhet och spelar en viktig roll för global utveckling.



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 fem depåer distribuerar vi effektivt kontanter dit de behövs. Vår verksamhet säkerställer en effektiv kontantförsörjning i hela landet.

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.

Bankomats hållbarhetsarbete bidrar till ett hållbart samhälle och en uthållig lönsamhet för företaget. Vi ser vårt hållbarhetsarbete som en viktig del av utvecklingsarbetet som stärker vår affär och vårt varumärke.

Förtroendet för Bankomat som företag är avgörande för att vi ska kunna bidra med den samhällsnytta som är kärnan i vår verksamhet. Förtroende bygger på att vi arbetar ansvarsfullt och hållbart.

Vår värdekedja

Vi letar ständigt efter nya sätt att utvecklas och bli bättre. För att uppnå en hållbar utveckling och kunna påverka samhällsutvecklingen har vi ett nära samarbete med marknadens olika parter. Vi behöver dela kunskap och erfarenheter kring hållbarhet för att utveckla bl a strukturer, teknik och affärsmodeller. Vi samarbetar med intresseorganisationer såsom t ex våra partners Tryggare Sverige och Nattvandring.nu.

Vi tar tydlig ställning i samhällsdebatten och för en kontinuerlig dialog i media och med olika intressegrupper för att skapa en förståelse och förutsättningar för en uthållig kontantförsörjning i hela Sverige. Tillsammans med vår vision, vår värdegrund och uppförandekod är detta grunden för vårt hållbarhetsarbete.

Hela vår verksamhet har en naturlig hållbarhetsfokus från en social dimension. Hållbarhetsarbetet drivs utifrån de förutsättningar som ges från Bankomats chefsgrupp och styrs genom leveranser och mål i framtagna verksamhetsplaner. Företagets hållbarhetsansvarig ansvarar för att följa upp de initiativ och satsningar som görs inom hållbarhetsområdet.

Vi vill minimera företagets negativa miljöpåverkan genom hela värdekedjan. Vi beaktar alltid hållbarhetsaspekterna vid lönsamhets- och riskbedömningar i verksamheten och väger in miljöprestanda som ett av flera kriterier vid val av leverantörer, etablering, utrustning och transporttjänster. Genom kravställning och dialog verkar vi dessutom kontinuerligt för att minska våra leverantörers miljöpåverkan. Det finns också ett arbete för att reducera vår energianvändning, våra avfallsmängder och våra utsläpp av växthusgaser. Av de automater som byts ut återvinns vi det material som går och övrigt går till miljöskrotning.



Den största miljöbelastningen från Bankomats verksamhet sker i samband med transporter. En utmaning är att Bankomats relativa andel av de värdetransporter som våra leverantörer utför ökar i takt med att kontantmarknaden och dagskassatjänsten krymper.

Vi har därför varit angelägna att etablera sk recyclingautomater. Dessa automater kan återcirkulera de sedlar som kunder satt in och därmed möjliggöra uttag av andra kunder. På detta sätt skapas ett kretslopp av sedlar i automaten.

Strategiska mål

Vår arbetsplats

Det sätt som vi mäter våra medarbetares engagemang, ansvarskänsla och trivsel är genom vår Nöjd medarbetarundersökning. Vårt mål är att NMI alltid ska vara minst 5 enheter högre än marknadssnittet med ett ledarskapsindex minst på marknadssnittet.

NMI		Ledarskapsindex	
Bankomat/Benchmark		Bankomat/Benchmark	
2018	2019	2018	2019
72/70	70/70	68/72	76/72

Vår verksamhet

För vår verksamhet har vi tre övergripande hållbarhetsmål.

1. Inom ramen för området Tillgänglighet ska vi 2023 tillhandahålla kontantautomater i samtliga Sveriges kommuner och på mer än 500 orter.
2. För området Trygghet är vår målsättning att 2023 ska inga personrån ske i anslutning till Bankomats kontantautomater.
3. För Bankomats miljösattnings är det övergripande målet att CO₂-utsläppen för Bankomats värdetransporttjänster ska vara 20% lägre 2023 jämfört med 2018.

Värdetransportrelaterade utsläpp av CO ₂ för Bankomats räkning		
2017	2018	2019
355 689 kg	270 119 kg	223 133 kg

Våra arbetsområden

Säkerhet

Säkerhet är ett av Bankomats viktigaste områden, som också är viktigt för våra kunder och användare. Det ska vara säkert att använda våra automater. Riskerna vi ser är bland annat inbrott, skimming och cash-trap. Vi arbetar ständigt förebyggande för att ligga steget före. Mätningar från olika säkerhetsstandarder visar att vi ligger i topp bland de europeiska länder som rapporterar.

Även om verksamheten har relativt få incidenter så finns en beredskap för att olika typer av försök till angrepp på Bankomats infrastruktur ändå sker. Att känslig information om Bankomats infrastruktur sprids och hamnar i orätta händer kategoriserar vi som en insiderrisk. I Bankomats värdekedja finns flera kritiska leverantörer där information som är säkerhetsklassad hålls till så få personer som möjligt. Detta är en risk som kan få stora konsekvenser.

Tillgänglighet

Tillgänglighet är avgörande för att våra användare ska kunna nyttja våra tjänster på ett bra sätt. Automaterna ska finnas där människor rör sig och fungera utan avbrott. Vi säkerställer att alla automater är i drift och matar ut sedlar på ett korrekt sätt.

Lagen Skyldighet för kreditinstitut att tillhandahålla kontanttjänster som träder i kraft 1 januari 2020 ökar fokus på tillgänglighet av kontanter och säkerställer att tillgänglighet finns utifrån av Sveriges Riksdag definierade mått.

Automaterna ska vara anpassade för olika typer av funktionsvariationer hos våra användare. Alla våra nya automater uppfyller kravet. Vi mäter tillgänglighet på uttagsautomater (mål 98%) och insättnings- och recyclingautomater (mål 95,5%). Under 2019 har våra tillgänglighetsmål uppfyllts.

Trygghet

Trygghet är en del av vårt varumärkeslöfte. Vi har ett nära samarbete med leverantörer i säkerhetsfrågor för att minska risken för kriminalitet kring våra automater. Det ska kännas tryggt att använda våra automater.

Vi arbetar för att minska risken för rån vid automater, genom justering av öppettider, kameraövervakning samt ett tätt samarbete med våra leverantörer, polis, Nattvandring.nu och Tryggare Sverige.

Regelefterlevnad och antikorruption

Regelefterlevnad innebär att vi måste vara säkra på att de lagar, regler och direktiv som ges för vår verksamhet efterlevs. Bankomats riskkontrollråd samlas regelbundet för att gå igenom hur vi ska arbeta för att undvika risker vid varje tid.

För att effektivt förebygga penningtvätt och finansiering av terrorism i våra tjänster görs de huvudsakliga kontrollerna hos konsumenternas banker.

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.

Vi styr på övergripande nivå detta genom upprättad policy för intressekonflikter av olika slag där muta, bestickning samt korruption är ingående delar, samt genom en väldefinierad outsourcingpolicy. Dessa ligger till grund för att vägleda bolagets interna kontroll. Vi har även en s.k. 'whistle blower' funktion på plats. Inga inrapporterade fall har skett under året.

Under 2019 har alla medarbetare läst och svarat på frågor om ett urval av Bankomats regelverk och deras påverkan på det dagliga arbetet.

Medarbetare

Enligt vår arbetsmiljö- och jämställdhetspolicy samt utifrån våra värderingar accepteras inte någon form av diskriminering. Genom en kontinuerlig dialog mellan chef och medarbetare försöker vi identifiera risker tidigt för att kunna sätta in förebyggande åtgärder.

Våra medarbetare är vårt viktigaste verktyg för att lyckas i målsättningen med hållbarhetsarbetet. Bankomats medarbetare har specialkunskap som är viktig för att kunna driva Bankomats verksamhet på ett adekvat sätt. Risken att en större mängd medarbetare avslutar sin anställning hanteras främst genom att främja en sund företagskultur. Strävan är att ha medarbetare som trivs på sin arbetsplats, visar ett högt engagemang och stor ansvarskänsla samt ges god kompetensutveckling. Vi är 35 medarbetare, sjukfrånvaron ligger på 2,45%.

Vi involverar alla anställda i hållbarhetsarbetet genom att ställa oss frågan hur vårt arbete påverkar miljön långsiktigt. När alla är med i diskussionen har vi möjlighet att skapa ett större värde. Under 2019 har vi haft en månad med fokus på hållbarhet. Vi har utmanat varandra i diskussioner och olika quiz.

Transport

Bankomats verksamhet är transportintensiv med en stor autopark, vilket har en negativ miljöpåverkan. Vi följer utvecklingen av CO₂-utsläpp, både för våra leverantörer och för oss själva. För oss är det ett självklart krav att våra leverantörer ska arbeta för en hållbar verksamhet. Vid nyteckning av alla avtal ställer vi krav på årlig rapportering av utsläpp. Målet är ett årligt minskande CO₂-utsläpp genom att våra leverantörer har energisnåla fordon och kör färre kilometer. Våra arbetsrelaterade resor klimatkompenseras.

Energianvändning

Vi har alltid 100 procent miljömärkt el till våra automater och huvudkontor. Vi har samma krav på leverantörer i alla upphandlingar, t ex datahallar.

Kontantanvändbarhet

Att kontanter accepteras som ett betalmedel i handeln är avgörande för att vår verksamhet ska fylla en funktion och kontanter fylla den samhällsviktiga funktion de gör idag. Att värna kontantanvändbarhet har därför blivit extra angeläget eftersom ökningen av verksamheter som inte accepterar kontanter som betalmedel är ett reellt hot mot vår verksamhet. Vi försöker påverka möjligheten för allmänheten att använda kontanter där de vill genom att synas och tala i olika forum, t ex pressträffar, Almedalen och olika nätverk.

Vår affärsmodell, organisation och styrning av hållbarhetsarbetet

Vi värnar om nära och långsiktiga relationer som bygger på respekt, ansvar och ömsesidigt förtroende. Våra ägare - Danske bank, Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank med Sparbankerna - tryggar vår finansiella stabilitet och möjliggör en långsiktighet i verksamheten.

Kunder

Våra kunder bankerna och kortutgivarna har tillgång till våra tjänster på lika villkor. 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 kundernas behov och hur våra tjänster uppfattas.

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 som mot kunder och myndigheter. Samarbetsavtal ska innehålla krav på en beredskapsplan som årligen testas.

Våra huvudsakliga leverantörer registreras i uppföljningssystem för löpande kontroll mot EU:s sanktionslistor, och de bevakas aktivt av affärs- och kreditinformationsföretaget UC. Uppföljning av styrning/kontroll garanteras genom fastlagda möten med ledningsföreträdare eller annan ansvarig part. Mötena behandlar bland annat riskfrågor.

Hållbarhetsarbetet är självklart i Bankomats verksamhet. Inriktningen styrs från företagets ledning och hållbarhetsansvarig koordinerar och följer upp arbetet löpande.

Intressentdialog och väsentlighetsanalys

Med den samhällsviktiga funktion som Bankomats verksamhet omfattar har verksamheten en rad olika intressenter. De primära finns bland ägare, kunder, leverantörer och användare av våra automater. Vi har löpande en dialog med våra intressenter kring väsentliga aspekter i verksamheten. Utifrån denna dialog definieras och målsätts de mest väsentliga områdena. Hållbarhetsarbetet betraktas som väsentligt område.

I samband med formaliseringen av vårt hållbarhetsarbete har ett urval av våra intressenter involverats för att säkerställa den initiala väsentlighetsanalysen.

Om redovisningen

Denna rapport är utformad enligt ÅRL. För att sammanställa rapporten har vi hämtat uppgifter från vår verksamhet och våra leverantörer som tidigare år. Vi har gjort en enkel Intressentanalys för att hitta väsentliga områden att fokusera på i framtiden. Analysen kommer över tiden att fördjupas.