

# HÅLLBARHETSRAPPORT 2018

## 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. 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 sex 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 olika 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 det ramverk som sätts från företagsledningen och styrs genom leveranser och mål i vår verksamhetsplan. 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 så återvinner 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.

## 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.

### 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.

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 2018 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 har löpande uppföljning med de transportföretag som vi anlitar. Vi arbetar för att minska risken för rån vid automater, genom justering av öppettider, kameraövervakning samt ett tätt samarbete med 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.

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 och utgör samtidigt grund för beslutsstöd. Vi har även en s k 'whistle blower' funktion på plats.

Under 2019 kommer vi att formalisera uppföljningen av medarbetarnas förståelse Bankomats samtliga 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. Strävan är att ha medarbetare som trivs på sin arbetsplats, visar ett högt engagemang och stor ansvarskänsla samt ges god kompetensutveckling.

Vi involverar alla anställda i hållbarhetsarbetet genom att ställa oss frågan hur vårt arbete påverkar miljön långsiktigt. När alla är med i diskussionen undviker vi att ta risker på grund av okunskap. En årlig genomgång kring hur vi ska arbeta och agera för att minska vår miljöbelastning kommer att formaliseras under 2019.

## **Transport**

Bankomats verksamhet är transportintensiv med en stor automatpark, vilket har en negativ miljöpåverkan. Vi följer utvecklingen av CO<sub>2</sub>-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 CO<sub>2</sub>-utsläpp. 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 fått ett ökat fokus och blivit angeläget. 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.

# **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.

## 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 miljösatning är det övergripande målet att CO<sub>2</sub>-utsläppen för Bankomats värdetransporttjänster ska vara 20% lägre 2023 jämfört med 2018.

## Vår affärsmodell, organisation och styrning av hållbarhetsarbetet

Vi värnar om nära och långsiktiga relationer som bygger på respekt, ansvar och ömsesidigt förtroende. Våra ägare tryggar vår finansiella stabilitet och möjliggör en långsiktighet i verksamheten.

### Kunder

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

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

## **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**

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.