

HÅLLBARHETSRAPPORT 2021

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 fyra 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, effektivitet och nytänkande.

Bankomats hållbarhetsarbete tar utgångspunkt från befintlig affär, nya affärer och utvecklade organisatoriska förmågor genom att fokusera på:

- 1) Bankomats strategiska hållbarhetsområden tillgänglighet, trygghet och minskad miljöbelastning.
- 2) Ekonomisk hållbarhet genom nya tjänster.
- 3) Organisatorisk hållbarhet genom att utveckla verksamheten och dess personal, för att kunna driva verksamheten på ett kraftfullt sätt.

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 med mål 8.10 – Tillgång till finansiella tjänster för alla. Hållbarhetsarbetet drivs utifrån de förutsättningar som ges från Bankomats chefsgrupp och styrs genom leveranser och mål i framtagna verksamhets- och aktivitetsplaner. 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 återvinner vi det material som går och övrigt går till miljöskrotning. Vi undersöker även möjligheten att förlänga livslängden på våra automater genom att se om vi kan sälja vidare våra automater till andra aktörer efter att vi har tagit dem ur bruk.



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 jobbar ständigt med optimering av lager och transport för att få ner antalet transporter.

Vi är angelägna att etablera s k 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. Bankomat genomför nu en stor satsning för att öka antalet recyclingautomater under perioden 2022-2024.

Strategiska mål

Vår arbetsplats

Under 2021 har vi övergått till att mäta vår medarbetarupplevelse med hjälp av temperaturtagningar i realtid utifrån nio olika kategorier som har betydelse för arbetsmiljön. Vi anser att detta sätt att mäta ger en bättre bild av verkligheten än att endast mäta NMI en gång per år, som vi tidigare gjorde. Resultatet för året ser ut enligt nedan och målet har varit att ha ett medarbetarengagemang och ledarskapsindex minst i nivå med branschen, vilket uppnåtts.



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 miljösjönsättning är det övergripande målet att CO₂-utsläppen för Bankomats värdetransporttjänster ska vara 20% lägre 2023 jämfört med 2018.

Värdetransportrelaterade utsläpp av Co2 för Bankomats räkning			
2018	2019	2020	2021
270 119 kg	223 133 kg	150 430 kg	119 094 kg

Vi ser att målet för Tillgänglighet samt målet för Klimatpåverkan redan uppnåtts. Med nuvarande mål för Trygghetsområdet har Bankomat en begränsad påverkansmöjlighet. Givet detta kommer Bankomats hållbarhetsmål att arbetas om under 2022 för att tydligare visa på den ambition som Bankomat ska ha de kommande åren

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 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.

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 trädde i kraft 1 januari 2020 ökar fokus på tillgänglighet av kontanter och säkerställer att tillgänglighet finns utifrån av Sveriges Riksdag definierade mått. Våra automater finns på 586 orter över hela landet, en ökning med 17 orter jämfört med år 2020.

Bankomat har fr.o.m. 2021 fått ett utökat ansvar utifrån det nya lagkravet på kontanttillgänglighet. Utifrån dessa nya förutsättningar har en fördjupad analys genomförts under 2021, vilket resulterat i en åtgärdsplan. Åtgärder i form av etableringar planeras att effektueras under perioden 2022-2024.

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 2021 har våra tillgänglighetsmål uppfyllts. På årsbasis var tillgängligheten för uttagsautomater 99,0% och insättnings- och recyclingautomater 98,0%.

Trygghet

Trygghet är en del av vårt varumärkeslöfte. Vi arbetar löpande med trygghets- och säkerhetsfrågor genom att tex samverka med kommuner, polis, fastighetsägare och andra samhällsaktörer. Vi vidtar åtgärder som justering av öppettider, kameraövervakning och bearbetad gestaltning för att minska risken för brott och öka trygghetsupplevelsen kring våra automater. Det ska kännas tryggt att använda våra automater.

Under 2021 har vi intensifierat arbetet och tagit fram en *Strategi för säkerhet och trygghet*. Vi har även startat projektet *Trygg automat* tillsammans med stiftelsen Tryggare Sverige med syfte att ge Bankomat förutsättningar att jobba med trygghetsfrågan på ett systematiserat sätt. Exempelvis kommer vi på ett urval platser genomföra certifieringar enligt Tryggare Sveriges Trygghetsmodell.

Som ett led i trygghetsarbetet är vi också en stolt partner till nattvandring.nu

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 så kallad 'whistle blower' funktion på plats. Inga inrapporterade fall har skett under året.

Varje år läser alla medarbetare och svarar 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 39 medarbetare, sjukfrånvaron ligger på 1,66%.

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 2021 har vi haft fokus på hållbart medarbetarskap och bland annat utbildat oss i självledarskap.

Transport

Bankomats verksamhet är transportintensiv med en stor automatpark, 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 energisnålare fordon och kör färre kilometer. Våra arbetsrelaterade resor klimatkompenseras.

Energianvändning

Vi har alltid 100 procent miljömärkt el i de elavtal vi själva tecknar till våra automater samt till vårt huvudkontor. Vi har samma krav på leverantörer vid 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 (ATM Holding) - 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. I samband med formaliseringen av vårt hållbarhetsarbete har ett urval av våra intressenter involverats för att säkerställa den initiala väsentlighetsanalysen.

Hållbar affärsplan

I slutet av 2021 initierade Bankomat ett arbete för att integrera hållbarhet i affärsplanen 2023-2025. Anledningen till detta är att hållbarhet ska ha en naturlig del i verksamheten och för att vår roll som Sveriges ledande kontanttjänstleverantör kräver att vi tar ansvar på lång sikt. Vi bidrar aktivt till en hållbar framtid genom en bra balans mellan ekonomisk uthållighet, social rättvisa och miljöhänsyn.

Om redovisningen

Denna rapport är utformad enligt ÅRL och godkänd av styrelsen. För att sammanställa rapporten har vi hämtat uppgifter från vår verksamhet och våra leverantörer. Vi har gjort en enkel Intressentanalys för att hitta väsentliga områden att fokusera på i framtiden.