



INTERN UPPFÖRANDEKOD BANKOMAT

Uppdaterad 2024-04-29

Förord

Jag är stolt över att leda ett företag som varje dag möjliggör för människor i hela Sverige att kunna välja kontanter som betalningsmedel och därmed kunna delta i samhällsekonomin. För att vi på Bankomat ska kunna fortsätta vår viktiga verksamhet krävs att våra kunder, slutkunder, 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 visselblåstjänst om du upptäcker missförhållanden där vi bryter mot interna eller externa regler.

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

Innehåll

Förord	2
Innehåll	3
Vår roll i samhället	4
Samhällsnytta	4
Affärsnytta	4
Slutkunden i centrum	4
Transparens.....	4
Samhällsdebatt	5
Politisk påverkan	5
Fri konkurrens	5
Våra värderingar	6
Professionalism	6
Engagemang	6
Respekt	6
Våra arbetsplatser.....	7
Arbetsmiljö.....	7
Icke-diskriminering	7
Jämställdhet.....	7
Mångfald	7
Inkludering	8
Mänskliga rättigheter	8
Ledar- och medarbetarskap.....	8
Kompetensutveckling.....	8
Kollektivavtal och lönesättning.....	8
Fackligt engagemang	8
Skydd av tillgångar	8
Alkohol och droger	9
Våra närmaste	10
Ägare.....	10
Kunder	10
Leverantörer.....	10
Vårt hållbarhetsarbete	11
Miljöpåverkan.....	11
Socialt och samhälle	11
Hållbarhetsstyrning och affärsetik	11
Vår kommunikation	13
Webbplats	13
Sociala medier	13
Traditionella medier	13
Informationssäkerhet	13
Rapportera och slå larm	14

Vår roll i samhället

De senaste årens olika kriser har tydligt visat att Bankomats roll i samhället är viktig för att upprätthålla grundläggande betalningsstrukturer.

Det finns många fördelar med omställningen till digitala betaltjänster, men den är inte problemfri. Vi behöver ha kontanter när digitala alternativ inte fungerar och i krissituationer i samhället. Många människor har heller inte 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 nästan 600 orter i Sverige gör vi det möjligt för människor att ta ut och sätta in kontanter. Vi köper och säljer kontanter från och till Riksbanken och via våra platskontor distribuerar vi effektivt kontanter dit de behövs. Vår verksamhet strävar efter att säkerställa en effektiv kontantförsörjning i hela landet.

Affärsnytta

En förutsättning för att vi ska kunna bidra till samhällsnytta är att vår verksamhet fungerar väl. Vi vill 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 verksamhet och förbättra våra erbjudanden.

Slutkunden i centrum

Vi vill att människor ska ha tillgång till kontanter oavsett var i landet de bor eller vilka förutsättningar de har. Därför vill vi vara en trygg, effektiv och nytänkande leverantör av kontanttjänster till kortutgivare och deras kunder.

Vi värnar om trygghet genom att placera våra automater på platser där många människor rör sig, gärna inomhus i exempelvis köpcentrum. Att slutkunderna känner sig trygga är viktigt för oss och vi har, sedan flera år tillbaka, även ett nära samarbete med Tryggare Sverige och nattvandring.nu.

Våra automater finns i alla Sveriges 290 kommuner. Vi ställer oss självklart bakom Tillgänglighetsdirektivet som bl.a. syftar till att personer med funktionsvariation ska få tillgång till att uppfatta, hantera, begripa och kontrollera tjänster i vardagen. Därför utrustar vi våra automater med olika hjälpmedel som underlättar för människor med funktionsvariation. Vi vill hela tiden utvecklas och göra saker bättre för våra användare. Det är viktigt att vara nytänkande när vi utvecklar våra tjänster.

Transparens

På Bankomat tror vi att transparens bygger förtroende. Vi arbetar därför nära våra kunder och leverantörer, vilka har god förståelse för vår verksamhet. Extern kommunikation skall vara transparent, korrekt och tydlig.

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 då politiker får bättre beslutsunderlag. Som opinionsbildare tvingas vi höja blicken från egenintresset till allmänintresset.

Att delta i samhällsdebatten bidrar till affärsnytta då det bygger vårt varumärke, 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. Upphandling av leverantörer sker på ett tydligt och oberoende sätt och vi ingår aldrig avtal som strider mot konkurrenslagstiftningen.

Fråga dig själv:

- På vilka sätt bidrar Bankomat till samhällsnytta?
- Bidrar jag till att utveckla vår verksamhet och våra tjänster?

Våra värderingar

Med en komplex verksamhet är det viktigt att vi har en sund organisationskultur bestående av både strukturer och värderingar. Kulturen är avgörande för att skapa en arbetsplats där vi har en god arbetsmiljö, där vi samarbetar effektivt och där både ledare och medarbetare får rätt förutsättningar att utvecklas och lyckas i sina roller.

De nyckelbeteenden som är viktiga på Bankomat ryms i 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 och positivt bidra till Bankomats utveckling.

Professionalism

Professionalism innebär att vi tar ansvar, levererar med hög kvalitet och bemöter kollegor, kunder, leverantörer och användare på ett förtroendeingivande sätt.

Engagemang

Engagemang innebär att vi är handlingskraftiga, skapar så goda förutsättningar för varandra som möjligt samt bidrar till varandras utveckling genom kontinuerlig återkoppling.

Respekt

Respekt innebär att vi visar omtanke, bemöter varandra jämlikt, respekterar skilda åsikter och tydligt skiljer på sak och person. Vi reagerar om något orätt inträffar.

Våra arbetsplatser

Bankomat bedriver verksamhet i olika delar av landet. Alla arbetsplatser 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 samtidigt som 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 arbetsmiljöromd, 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 funktionsvariation.

Vi ska ge samma anställnings- och karriärmöjligheter för alla. Beslut kring interna och externa rekryteringar ska baseras på kompetens. 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 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 är väl medvetna om att en ökad mångfald är viktig för att kunna ha en så bra beslutskraft som möjligt i både projekt, arbetsgrupper och vår ledningsgrupp. En nyckel är att rekrytera in medarbetare med olika bakgrunder och här är vårt arbete med fördomsfri rekrytering viktigt.

Inkludering

Vi ska alla främja en inkluderande arbetskultur som präglas av förtroende och respekt för varandra. Vi ser och lyssnar på varandra. Samtliga medarbetare ska ha möjlighet att bidra till verksamheten utifrån de mål och planer som finns.

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 säkerhetskrav efterföljs. Vi ska alla ta ansvar för att följa rådande regler och rutiner. Det är viktigt att vara uppmärksam 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 kontinuerlig återkoppling till mina kollegor?
- Känner jag till Bankomats krav på säkerhet? Följer jag dessa 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, för Bastjänsten uttag och insättningar av SEK och därtill kopplade tjänster, är f.n. 6 kortutgivare (Danske Bank, Nordea, SEB, Handelsbanken, Swedbank samt Länsförsäkringar Bank). Tillgången till våra tjänster sker 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.

Vi erbjuder också tjänster direkt till konsument, t.ex. uttag av resevaluta via våra automater.

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 föredrar att arbeta med stabila och långsiktiga leverantörer som är ledande inom sina respektive branscher. Våra leverantörer ska 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.

Bankomat har en särskild Uppförandekod för externa parter, som tas in som avtalsbilaga i Bankomats viktigare avtal.

Fråga dig själv:

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

Vårt hållbarhetsarbete

Bankomats verksamhet ska bedrivas ansvarfullt och med målsättning om att bidra till bland annat ägare och kunder samt samhället. Hållbarhetsperspektivet ska integreras i all verksamhet och ingå i övergripande mål och strategi. Hållbarhetsmålen är inte statiska utan utvecklas över tid och är kopplade till de centrala mål, som också bryts ned och följs upp genom mätetal. På övergripande nivå ska målen alltid bidra till affärsnytta och en hållbarhetsvärdering ska ingå vid samtliga affärsbeslut.

Hållbarhetsarbetet hos Bankomat ska utgå från gällande krav och de väsentliga hållbarhetsfrågor som identifieras i Bankomats årliga analys (den s.k. dubbla väsentlighetsbedömningen). I det arbetet ska både interna experter och våra intressenter inkluderas.

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.

Socialt och samhälle

Våra medarbetare och arbetstagare i värdekedjan är Bankomats viktigaste resurser för att erbjuda våra tjänster. Goda arbetsförhållanden ökar medarbetarnas produktivitet och deras förmåga att bidra till affärsutvecklingen. Bankomat strävar efter att vara en attraktiv arbetsplats med ett starkt arbetsgivarvarumärke samt en arbetsplats som kännetecknas av kontinuerlig kompetensutveckling, flexibla arbetssätt, mångfald och en aktiv dialog. Detta leder till engagerade medarbetare och hög leveranssäkerhet. På Bankomat har alla samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter, och behandlas lika. Vi tolererar ingen form av diskriminering baserad på ålder, kön, religion, sexuell identitet, civilstånd, socialt ursprung, politisk åskådning, etnisk tillhörighet eller funktionsvariation.

Arbetsmiljön ska kännetecknas av hög säkerhet och tillgänglighet. Miljöerna kring våra automater samt transporter ska beaktas ur ett säkerhets- och trygghetsperspektiv. Vid val av plats beaktas olika trygghetsaspekter.

Hållbarhetsstyrning och affärsetik

Principerna om intressekonflikter, mutor och korruption samt penningtvätt är inkluderade i Bankomats hållbarhetsarbete. 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. Intressekonflikter ska alltid rapporteras och hanteras enligt fastställda rutiner.

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 av lagen om penningtvätt och terrorismfinansiering. 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 nyttjandet av våra tjänster.

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 mitt agerande mot en viss leverantör?

Vår kommunikation

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

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. Det är även en av kontaktvägarna in för konsument till vår kundtjänst. Innehållet som publiceras ska representera företagets officiella ståndpunkter och värderingar. Det ska också vara korrekt och sakligt.

Traditionella medier

Vi eftersträvar goda relationer med traditionella medier för att säkerställa en bra och riktig informationsspridning. Syftet med PR-arbetet är att bygga Bankomats varumärke som en trygg, effektiv och nytänkande leverantör av kontanttjänster till konsument, företag, föreningar och banker. Vi ska vara en självklar aktör på arenor där kontanter diskuteras och aktivt ta del i samhällsdebatten. Vår presstelefon är bemannad kontorstid.

Informationssäkerhet

Alla anställda, styrelseledamöter och andra uppdragstagare ska underteckna en sekretessförbindelse när vid anställningen eller uppdraget börjar. 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.

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?
- Agerar jag alltid i enlighet med denna uppförandekod?

Rapportera och slå larm

Det är viktigt för Bankomat att du som medarbetare enkelt kan påtala missförhållanden utan risk för repressalier. Du som medarbetare kan alltid välja att vara anonym vid en anmälan. Utgångspunkten är att du som medarbetare ska börja med att prata med din chef, vd, eller annan intern funktion på Bankomat. Du kan också kontakta fackliga representanter när det gäller till exempel omorganisation eller arbetsmiljöombud när det gäller fysisk eller psykosocial arbetsmiljö.

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 vd
- Bankomats juristfunktion
- Facklig klubb, Unionen
- Arbetsmiljöombud
- Bankomats visselblåsartjänst

När du slår larm via vår visselblåsartjänst, som är lagstadgad på företag med över 50 anställda, har vd eller, där så är nödvändigt, styrelseordförande det yttersta ansvaret för att det inträffade utreds snarast.