



HÅLLBARHETSRAPPORT 2016

---

# Innehållsförteckning



En resa med starka värderingar som drivkraft



FOREX Banks verksamhet



Hållbarhetsstrategi



Hållbara affärer och finanser



Hållbara arbetsplatser



Hållbara medarbetare och kompetenser



Hållbar samhällsaktör





# En resa med starka värderingar som drivkraft

**FOREX Bank befinner sig på en spännande resa mot nya tider och nya utmaningar. Och vi kan det här med resor. Vad som började med en tydlig idé hos en stark entreprenör inom resebranschen i Stockholm har utvecklats till ett tongivande bank, med varsamhet om resurser som en del av vår själ.**

## Mångkulturellt och hållbart företag

FOREX Bank har varit Nordens marknadsledare på resevaluta sedan starten 1965. Efter 2003 erbjuder vi dessutom banktjänster som inlåning, utlåning, betalningsförmedling, kassaservice samt bank-, betal- och kreditkort.

Denna händelserika och lite annorlunda historia, som är starkt förknippad med resande, resevaluta och andra betalningsmedel, präglar arbetet även i dag och har genom åren lärt oss mycket om resmål, kulturer och människor.

I 127 butiker jobbar 1 200 medarbetare som har bakgrund från fler än 70 olika länder eller etniciteter och som tillsammans talar mer än 50 olika språk. Mångfald och en språklig och kulturell kompetens är en viktig del i vår framgång.

Varsamhet med resurser har alltid varit en ledstjärna för oss. Att vara rädd om och sparsam med resurser, tid och material, likväl som att ta vara på medarbetare: deras idéer, trivsel och energi.

Genom att rekommendera rätt betalningsmedel på utlandsresan, erbjuda förmanlig lokal valuta till gästande turister, hantera kontanter för nordbor och företag och andra enklare finansiella tjänster med ansvar och stort säkerhetsfokus skapas idag ett rikare liv för våra kunder.

FOREX Bank är en ansvarstagande arbetsgivare och samhällsaktör med en långsiktigt hållbar utveckling för att kunna

fortsätta verka på lång sikt för kommande generationer.

## Nära, tillgängligt och valfritt

Från början har vi drivits av starka värderingar och av medarbetare som alltid satt kunden i fokus, numera under åtta miljoner kundmöten årligen.

Som kund väljer du själv hur du vill ha kontakt med oss: i öppna och lättillgängliga butiker, i telefon, på nätet, i en digital tjänst eller i en uttagsautomat.

Erbjudanden präglas av enkelhet, effektivitet och utomordentlig service. Vi gör enkla banktjänster så enkla som de faktiskt är. Dessutom kan allt som finns i bankbutiken beställas, köpas eller ansökas om på nätet.

Genom butiker i Sverige, Finland, Norge och Danmark erbjuds fysisk valuta, mänskliga möten och vänlig hjälpsamhet. Butikerna ger dig också fortsatt möjlighet att hantera kontanter och få personlig service med dina bankärenden.

Samtidigt läggs stort fokus på att utveckla våra digitala mötesplatser vad gäller tillgänglighet, driftsstabilitet, utbud och användarvänlighet.

## Utveckling, hållbarhet och trivsel

I slutet av 2015 fastställdes en ny målbild och affärsstrategi som ligger till grund för hur FOREX Bank egen resa ska fortsätta. Den tar sin utgångspunkt i historien och leder till en modern bank som utvecklas utifrån kundernas behov och i takt med samhällets utveckling.

En del av denna målbild är att fortsatt fokusera på varsamhet med alla slags resurser och viljan att hjälpa till och att ta ett samhällsansvar. Det gäller företaget i stort och tack vare varje medarbetares engagemang och ansvar.

Vi är så stolta över alla våra medarbeta-

re och den mångfald som präglar organisationen. Vi är övertygade om att hållbarhetsarbetet – nu liksom genom alla år – stärker vår affär genom ökad kundnöjdhet och ökad stolthet hos medarbetare samtidigt som vi bidrar till ett sundare samhälle och bättre framtid.

Tillsammans gör vi skillnad!



*Beth Friberg  
Ordförande*

*Anders Scherlund  
Vd*

*Kristina Meurke  
Hållbarhetsansvarig*

# FOREX Banks verksamhet

**Resevaluta** och andra betalningsmedel under utlandsvistelse är FOREX Banks specialitet sedan 1965. Den kunskap vi samlat på oss under åren – hur en reskassa ska komponeras, hur kontanter ska hanteras och hur de accepteras i olika länder, hur man prutar och mycket mer – delar vi gärna med oss av.

**FOREX Privat** är ett konto för vardags ekonomi med lika bra villkor för alla. Förutom ett bankkort utan årsavgift, och kostnadsfri internet- och mobilbank, ger kontot ränta på lönen.

Även **FOREX Spara** ger ränta från första kronan och insättningar och uttag är avgiftsfria. Kostnadsfri internet- och mobilbank ingår också. Förutom att ge ett förmånligt pris på valutaköp på FOREX Bank, ger **FOREX Betal- och kreditkort** (VISA) ett extra reseskydd och allriskförsäkring, en trygghet både hemma och på resan.

**FOREX Låna** är ett privatlån på upp till 350 000 kr utan säkerhet.

Med **Skicka pengar**, via Western Union, erbjuder vi våra kunder att snabbt och enkelt skicka pengar över hela världen. Pengarna kan hämtas ut hos något av cirka 480 000 ombud runt om i världen.

I samtliga FOREX Banks svenska butiker kan du betala räkningar, göra överföringar till andra banker, lösa in bank- och plusgiroavier, sätta in och göra uttag på konton i FOREX Bank och utföra andra **enkla banktjänster**. Företagare använder dessutom FOREX Bank till att sätta in dagskassar och vi förser dem med växelkassar, för att underlätta kontanthantering.

En av våra många styrkor är tillgänglighet. Vi finns på 127 centralt belägna platser i Norden. Våra generösa öppettider kompletteras vi med FOREX uttagsautomater och valuta online.



För många medarbetare är FOREX Bank eller X-change (som ingår i koncernen) den första eller en av de första arbetsgivarna. Här får de en gedigen utbildning och erfarenhet inom bank, försäljning, ekonomi och ledarskap.



Betalningar, digitala tjänster och resande kan högst oönskat ha en koppling till sexuella exploatering av barn. FOREX Bank stöder ECPATs arbete för en värld fri från barnsexhandel och Rädda Barnen genom insamlingsbössor i butikerna.





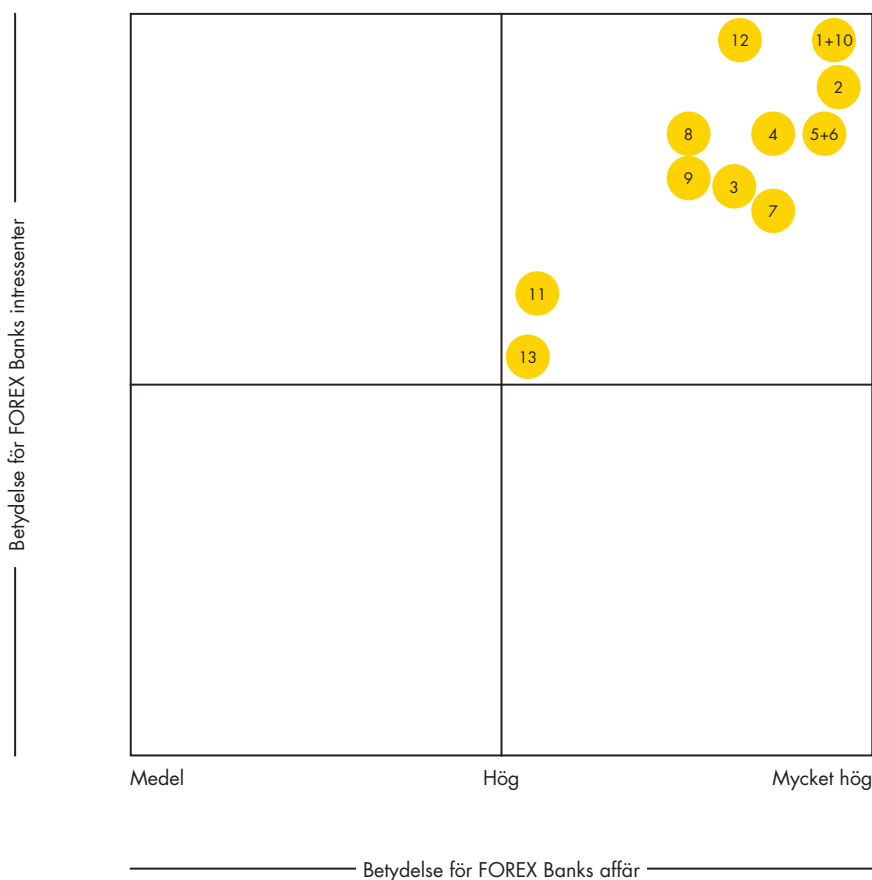
De gula uttagsautomaterna har gjort succé och nu finns 47 automater i Norden där du kan köpa resevaluta eller ta ut kontanter i lokal valuta. Öppet jämt, enkelt och smart.

På forex.se kan du ställa frågor, få hjälp med eventuella problem och bidra med förslag och idéer. Forumet är en del av www.forex.se som årligen har över 10 miljoner besökare.

# 2016 i korthet

- Ny butik i Erikslund, Västerås
- Tio nya uttagsautomater i Sverige, (25 under 2015)
- Tio nya uttagsautomater i Finland, en i Norge, en i Danmark.
- Förbättrad internet- och mobil bank i Sverige
- Fördjupat samarbete med Nordea i Finland så att deras internetkunder kan köpa valuta som levereras av oss
- Nytt kundforum där kunder kan ställa frågor, rapportera eventuella problem och bidra med förslag och idéer

# Hållbarhetsstrategi



## INTRESSENTER

Interna	Externa
Medarbetare	Kunder
Styrelse	Myndigheter
Ägare	Leverantörer
	Organisationer
	Media

### Viktigt för våra intressenter

1. Kundupplevelser och service
2. Finansiell styrka och motståndskraft
3. Tillgänglighet – fysiska butiker
4. Tillgänglighet digitalt, telefon, uttagsautomat
5. Skydd mot dataintrång
6. Riskhantering
7. Medarbetarengagemang
8. Hållbarhetsprofilerade produkter och tjänster
9. Ansvarsfulla leverantörer
10. Arbetsförhållande, mångfald och diskriminering
11. Engagemang i lokalsamhällen
12. Tillgång till finansiella tjänster
13. Direkt miljöpåverkan

**Strategin tar avstamp från flera olika områden. Grunden är FOREX Banks vision, värderingar och affärsidé, resurser och ekonomiska riktlinjer som ska stämma överens med kunders, intressenters och myndigheters krav och förväntningar på oss.**

Kommande lagkrav pekar på fem områden för hållbarhetsarbete; miljö, sociala

förhållanden, personal, mänskliga rättigheter och motverkan av korruption. Till detta lägger vi FNs 17 globala mål. Vi har valt att arbeta med dem som ligger oss närmast. Utifrån allt detta arbetar vi inom fyra områden:

- Hållbara affärer och finanser
- Hållbara arbetsplatser
- Hållbara medarbetare och kompetenser
- Hållbar samhällsaktör

### Vision, värderingar, varumärke

Under 2016 hade vi fokus på den interna kulturen med målet att uppnå större engagemang, motivation och stolthet hos medarbetarna.

I arbetet ingick att uppgradera vision, affärsidé och värderingar. De nya formuleringarna bygger på historien men siktar framåt mot en mer modern bank vars kunder ser pengar som medel snarare än som mål. Och som gör resor på flera

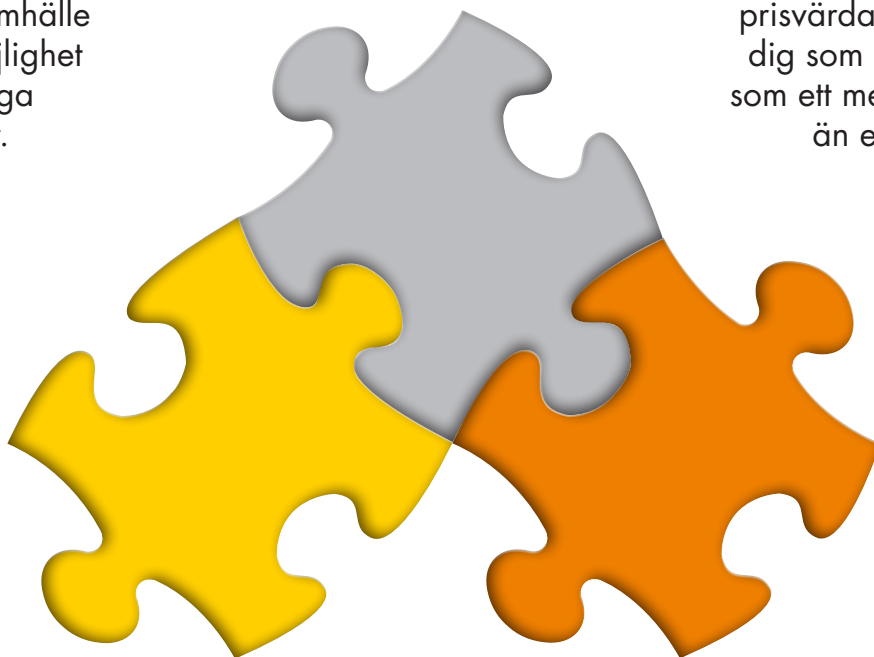


## VÅR VISION

Bidra till ett nyskapande samhälle där fler får möjlighet att förverkliga sina idéer.

## VÅR AFFÄRSIDÉ

Enkla, smarta och prisvärda tjänster för dig som ser pengar som ett medel snarare än ett mål.



## VÅR ANDA

Kundnära  
Driv  
Samspel

olika sätt; såväl geografiskt som i liv och arbetsliv.

I FOREX Banks dna, i vårt förhållnings-sätt och väl synligt, finns dessutom känslan för entreprenörskap, den typiskt gula färgen och den kultur som uppstått genom en ansvarskännande ägarfamilj.

### Väsentligt för kunder och intressenter

Genom ständig dialog med kunder och andra intressenter får vi en bra bild av

vad som förväntas av oss. I varumärkesarbetet bidrog brett sammansatta fokusgrupper med värdefulla synpunkter om framtid, förväntningar och samhällsaspekter.

Arbetet bekräftade att våra intressenter, precis som tidigare, främst prioriterar god service, finansiell styrka, tillgänglighet och säkerhet.

### EU, lagen, FI och bolagsstyrning

Delvis med stöd av EU:s regelverk, regle-

rar Finansinspektionen all finansiell verksamhet och även FOREX Banks. Kraven från dessa håll ökar och bland annat efterfrågas transparens som aldrig förr.

Som publikt bolag utgår bolagsstyrningen från dessa lagar och föreskrifter, svensk kod för bolagsstyrning samt lagar och regler utgivna av andra relevanta myndigheter och organisationer. Styrningen av banken sker via ett antal organ. Mer om detta finns i årsredovisningen.







# Hållbara affärer och finanser

**Sedan över 50 år har FOREX Bank erbjudit sina kunder resevaluta och enkla banktjänster, präglad av service och tillgänglighet. Inom ramen för denna verksamhet är frågan om att hantera risker central.**

Samtidigt ska vi vara lyhörda för våra kunder och hjälpa dem att skapa en sund ekonomi och göra hållbara affärer i sin vardag. Därför är hållbara affärer och finanser självklara fokus i kultur och hållbarhetsarbete. Hela detta område är också hårt reglerat av de förordningar och direktiv som styr verksamheten.

Väsentliga frågor i riskarbetet är en sund och vaksam kultur, en väl fungerande riskhanteringsprocess och att följa myndigheters krav på bland annat eget kapital.

Förutom kapitalkraven har vi identifierat de viktigaste riskerna ur hållbarhetssynpunkt inom kontantförsörjning, kreditgivning, informationssäkerhet och finansiell brottslighet.

## Riskhanteringsprocess i fem steg

För att möta kunders behov och myndigheters krav hanterar vi olika risker varje dag. Det sker med försiktighet, riskmedvetenhet och expertis i hela organisationen, samt kräver transparens, ansvarstagande och sunda värderingar.

Det är alla medarbetares ansvar att identifiera risker, både inom sin egen verksamhet som inom helheten. Risker identifieras främst genom:

- Incidentrapportering
- FOREX Operational Risk Assessment (FORA)
- Riskrådet

- Andra och tredje linjens granskningar
- Löpande omvärldsbevakning

Analysera och bedöma handlar om att förstå risken orsak och ursprung, liksom dess sannolikhet, konsekvens och därmed omfattning. Därefter väljs rätt strategi för hur risken ska hanteras. För betydande risker utses en ansvarig riskägare.

Hantera risk genomsyrar i princip alla bankens aktiviteter. I hanteringen bedöms kostnaden för risken mot värdet av att utföra aktiviteten.

Följa upp risk utförs av första försvarslinjen som säkerställer att föregående steg varit effektiva och i nivå med styrelsens fastställda riskapitit.

Rapportering av risker sker löpande. Om misstanke finns att fastställd riskapitit överskridits, rapporteras detta till vd, styrelse samt till funktionen för riskkontroll och lämpliga åtgärder vidtas av riskägaren.

## Krav på kapital och likviditet

EU:s Kapitaltäckningsförordning och Kapitaltäckningsdirektiv reglerar hur mycket kapital och likviditet en bank minst måste ha för den affärsvolym och de risker banken är exponerad för. Kapitalet utgör en reserv vid eventuella oväntade förluster eller finansiella kriser.

Mer information om FOREX Banks kapital- och likviditetssituation samt hantering av de risker som medföljer finns i Pelare III-rapporter på [www.forex.se](http://www.forex.se).

## Kontantförsörjning

Att vara en av Sveriges få kontantförsörjare innebär risker. FOREX Banks tjänster ska inte kunna användas för penningtvätt el-

ler andra kriminella syften och det preventiva säkerhetsarbetet ska minska risken att utlösas för rån.

Säkerhetsarbetet är därför mycket högt prioriterat och utbildning sker regelbundet så att medarbetare kan hantera dessa situationer på bästa sätt.

Därtill kommer tydligt utvecklade och dokumenterade processer, interna styrdokument och systemstöd för att motverka dessa risker.

## Kreditgivning

FOREX Bank erbjuder blancholån och kortkrediter, med fokus på högkvalitativa kundsegment med låga risker. Kreditgivning sker ansvarsfullt och i linje med uppsatta interna och externa regelverk.

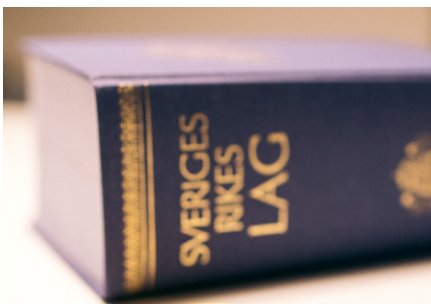
Kreditprövning görs till stor del automatiserat. Detaljerade kravnivåer och regelverk säkerställer att kunder som beviljas lån har möjlighet att betala tillbaka sin skuld. Extra trygghet erbjuds i låneskyddsförsäkring.

Vid utebliven betalning kan det finnas möjligheter att ta fram en lösning tillsammans med kunden, till exempel förlängning av lånet eller amorteringsfri månad. Om detta inte räcker till lämnas ärendet till inkasso som, om kunden är villig till dialog, kan ta fram en individuellt utformad avbetalningsplan.

Tack vare relativt låg risktolerans, väl utvecklade kreditbeviljningsmodeller och god efterlevnad av interna styrdokument minskar kreditförluster.

## Informationssäkerhet

Det allt mer digitaliserade och komplexa samhället gör det allt viktigare att förebygga och upptäcka it-brott. Ett av flera



prioriterade områden är ett systematiskt arbete med informations- och it-säkerhetsfrågor genom regelbunden utbildning av våra medarbetare, återkommande riskanalyser och ständiga förbättringar. Detta syftar till att fortsätta leverera säkra, pålitliga och funktionella tjänster.

Ett internt internetfilter stoppar eller varnar för olämpligt eller skadligt innehåll på internet. Det kan handla om olämplig surfning, fildelning, streaming, phishing, skadlig kod med mera.

Vi ställer höga krav på leverantörer som måste motsvara krav på konfidentialitet, riktighet, tillgänglighet och spårbarhet.

#### Antikorruption

Finansiell brottslighet är en viktig global fråga och prioriteras högt. Vi arbetar hårt med att förebygga och förhindra de skador detta kan innebära för kunder, verksamhet och samhällsekonomi.

Medarbetarhandbok, Bolagsstyrning, Instruktion avseende etik, Instruktion avseende intressekonflikter och Säkerhetspolicy är exempel på interna regler med syfte att motverka mutor och bestickning och är skrivna med utgångspunkt i externa krav samt branschpraxis. Interna regler mot penningtvätt och finansiering av terrorism sätts utifrån externa krav samt branschpraxis och beskriver utförligt åt-

gärder för att motverka den typen av brott.

#### Uppförandekod, incidenter och whistleblowing

Erfarenheter sedan starten 1965 har samlats i en handbok. Medarbetarna har den som ett stöd där regelverk finns samlade och orsaken till varför olika rutiner och processer finns. Det skapar trygghet hos medarbetare och trovärdighet för kunder.

Handboken uppdateras kontinuerligt och fylls på med regler, rutiner och instruktioner men framför allt tips och rådgivning kring sådant som sker under våra arbetsdagar. Under 2017 tar vi fram en kod i ny tappning med de mest centrala frågeställningarna.

Alla incidenter som har eller riskerar att få en påtaglig negativ påverkan på verksamhet, tillgångar eller förtroende ska rapporteras, hanteras och åtgärdas i ett incidenthanteringssystem. Det ger oss möjlighet att förbättra processer, rutiner och systemstöd och förhindra att händelsen uppstår igen.

En process för whistleblowing används vid händelser och missförhållanden av allvarlig karaktär, exempelvis misstanke om lagbrott. Ärenden kan rapporteras anonymt och hanteras konfidentiellt av ordförande för styrelsens revisionskommitté.

## NÄRA DIALOG MED KUNDER

#### Kundforum på forex.se

Kundo är ett kundforum på forex.se som lanserades sommaren 2016.

#### Telefonkontakt med lånekunder

För att utveckla relationen med lånekunder som har tagit ett lån i FOREX Bank via låneförmedlare, har vi personligen kontaktat alla under 2016.

#### Chattforum

Ett chattforum för att komplettera telefonservice och hjälpa till med snabba svar lanseras under 2017. Nästa steg är att kunna göra affärer via chatten.

#### Utbildning/feedback

Det finns en ny utbildning tillgänglig för samtliga medarbetare för hantering av klagomål. Den bygger på Kundombudsmannens (KOM) erfarenheter och ger medarbetare bättre förmåga och redskap både i kundmötet och i hanteringen efter.

#### Klagomål till KOM

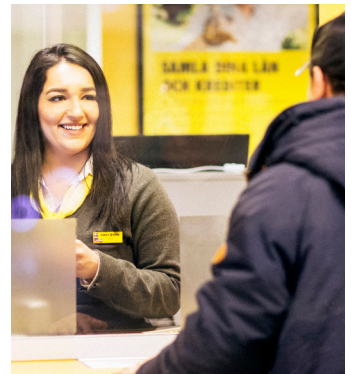
Under 2016 minskade antalet ärenden som gick vidare till Kundombudsmannen jämfört med 2015. Ärenden har i första hand tagits hand om på ett bra sätt direkt i butik.

Många frågor till KOM rör lagen om penningtvätt, AML. De flesta kunder vet att vi är skyldiga att ställa frågor om dem, men vissa upplever ändå frågorna som kränkande, vilket i sin tur kan leda till klagomål.





**Vi är övertygade om att hållbarhetsarbetet – nu liksom genom alla år – stärker vår affär genom ökad kundnöjdhet och ökad stolthet hos medarbetare samtidigt som vi bidrar till ett sundare samhälle och bättre framtid.**



**127**  
bankbutiker

**47**  
uttags-  
automater

**1 200**  
medarbetare

**70**  
nationer

**50**  
språk





# FOREX

Valuta/Exchange	Plats
127	1
Övrigt/Others	Plats
408	2

2

3

VÄXLA INNAN DU ÅKER SÅ KAN DU  
GÅ RAKT UT I SANDEN



**NYHET!**  
I vårt kundforum  
för du svar på  
dina frågor

**HAR DU EN FRÅGA?**

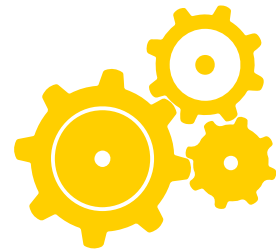
Nu kan du enkelt få svar i vårt kundforum. Där har vi samlat våra vanligaste frågor och svarat på dem. Forumet hittar du på [www.forex.se](http://www.forex.se)

Välkommen!

ÖPPET/OPEN  
VARJE DAG / EVERY DAY  
**5-22**







# Hållbara arbetsplatser

**I våra 127 butiker och på de fyra nordiska huvudkontoren handlar utmaningarna inom hållbarhet om säkerhet och miljö. Bägge är i hög grad kopplade till att vi hanterar stora mängder valuta vilket ställer stora krav på att skapa en säker miljö för både kunder och medarbetare.**

FOREX Bank har policyer (fastställda av styrelsen) och instruktioner (fastställda av vd) för säkerhet och miljö- och hållbarhetsfrågor. Instruktionen för säkerhet beskriver omfattningen av vårt arbete med operativ säkerhet och tydliggör roller och ansvar. Säkerhetsavdelningen genomför kontinuerligt riskanalys och säkerhetsbedömning för den operativa säkerheten.

Instruktionen för miljö- och hållbarhetsfrågor ingår i policy avseende bolagsstyrning.

## Säkerhet

Alla medarbetare ska känna sig trygga på sin arbetsplats och alla kunder ska känna sig trygga när de besöker en butik. Högst prioriterat är också att skydda tillgångar och känslig information.

För att öka medvetenhet och engagemang för säkerhetsfrågor genomför vi regelbundna säkerhetsutbildningar och krishanteringsövningar i hela organisationen. Vi har hög kompetens i krishantering, utredning av interna och externa brott och inom it- och informationssäkerhet. Syftet är att:

- minimera olycksfall och skador på människor och tillgångar
- upprätthålla våra kritiska funktioner och så snart som möjligt kunna återgå till normal verksamhet
- bevara FOREX Banks trygga och säkra anseende

## Skyddsronder

Skyddsronder genomförs regelbundet. Ansvarig chef och skyddsombudet går tillsammans igenom verksamheten på en arbetsplats/butik.

Både den fysiska och den psykosociala

miljön undersöks, eventuella risker utreds och nödvändiga åtgärder planeras och genomförs. Frågor på den psykosociala arbetsronden besvaras individuellt och svaren kan lämnas anonymt.

## Transporter

Vi arbetar kontinuerligt med att minska den miljöpåverkan som har att göra med att hantera och transportera kontanter och fysisk valuta. Därför ser vi över hur vi bäst kan effektivisera logistiken och minska utsläppen av CO<sub>2</sub>.

I Danmark, Finland och Norge optimerade vi valutatransporterna under 2016, detsamma sker i Sverige under 2017.

2014: 49 094 kg

2015: 47 547 kg

2016: 46 136 kg

Statistik över CO<sub>2</sub> utsläpp från transportör i Sverige. I övriga nordiska länder saknas ännu statistik från transportören. Vi ser fram emot siffror därifrån för 2017.

## Tjänsteresor

Trots att organisationen växer med fler medarbetare minskade glädjande nog antalet tjänsteresor såväl 2015 som 2016 tack vare bland annat fler telefon- och videomöten och val av tåg istället för flyg. Att minimera fysiska interna möten har hög prioritering till 2017.

- 2015 flög vi 724 710 km som utgör 88 750 kg CO<sub>2</sub>
- 2016 flög vi 654 190 km som utgör 82 642 kg CO<sub>2</sub>
- 2015 åkte vi tåg 421 591 km och släppte ut 1 304 g CO<sub>2</sub>
- 2016 minskade vi tågresorna till 354 463 km, vilket ger 1 138 g CO<sub>2</sub>

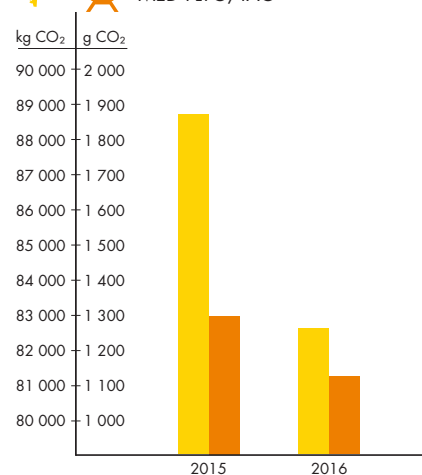
Den totala flygsträckan minskade med 10 % och CO<sub>2</sub>-utsläppet med 7%. Den totala tågsträckan minskade med 16 % och CO<sub>2</sub>-utsläppet med 13 %.

## Hushållning, sopsortering, återvinning

Vi återvinner papper och sorterar hus-



UTSLÄPP FRÅN TJÄNSTERESOR MED FLYG/TÅG



hållsavfall i plast, glas, burkar och övrigt avfall. Ett mål är att minska all slags pappersförbrukning: vi undviker utskrifter och har skrivare och kopiatorer inställda på dubbelsidigt utskrift.

Kunder kan nu få all kontoinformation via vår internet- och mobilbank och genom Kivra, den digitala brevlådan. Vi har minskat våra kundutskick med cirka 450 000 brev per år. Arbetet med att minska utskick fortsätter under 2017.

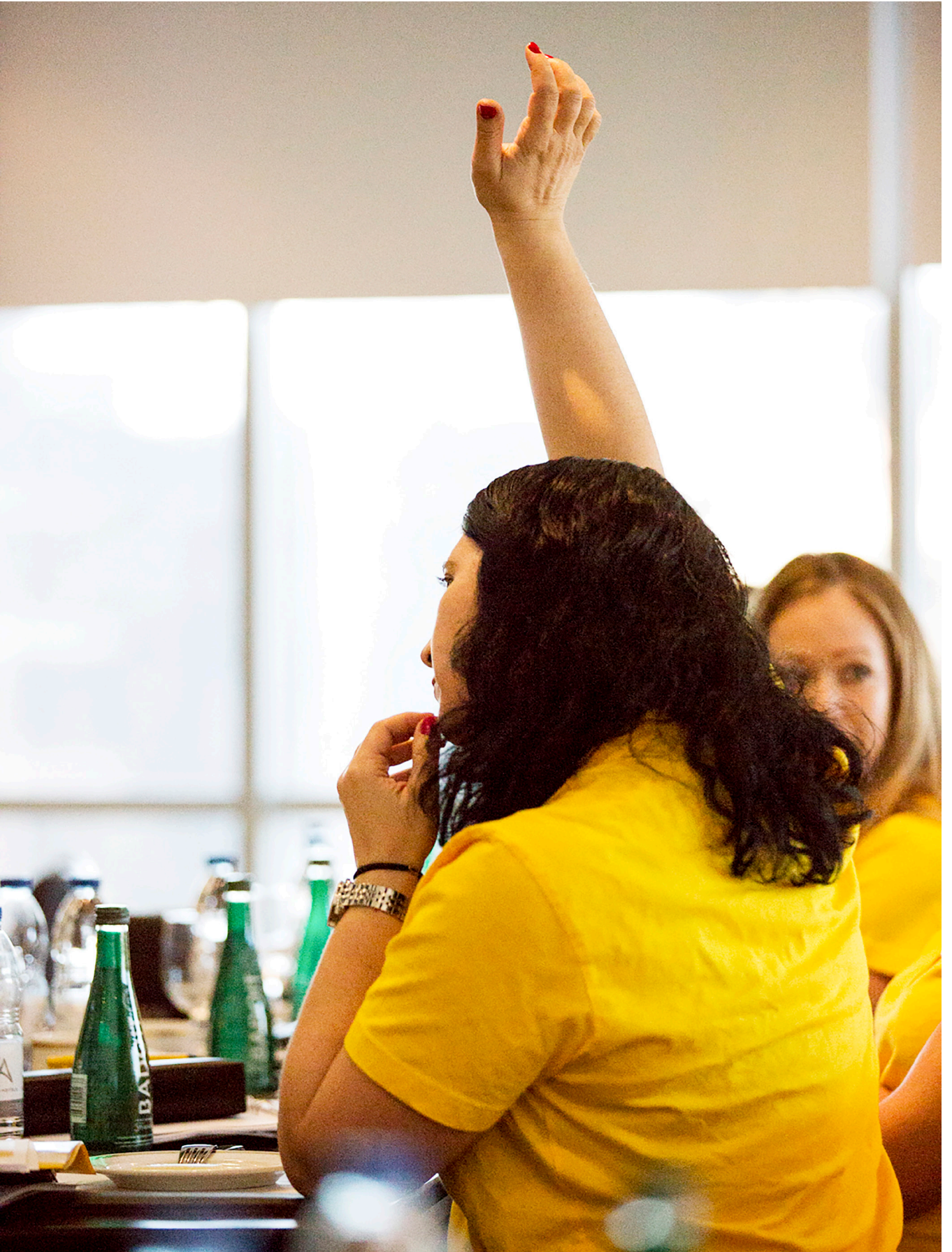
Enligt beslut från EU-kommissionen blir det lag på bisfenolfria kassakvitton och biljetter från 2020. Alla FOREX Bankbutiker gick över till bisfenolfria kvitton redan 2016.

## Datorer och elektronisk utrustning

Datorer och annan hårdvara från vår it-leverantör återsänds via deras tjänst Lifecycle Management när de gjort sitt. Finns det möjlighet till återvinning säljs hårdvaran vidare efter radering av all data. Annars skrotas hårdvaran på ett miljövänligt sätt.

## Energi

Nu pågår en omställning till grön el. LED-lampor är standard i nybyggda butiker, i de äldre byter vi till lysdiodlampor allt eftersom de gamla glödlamporna går sönder.







# Hållbara medarbetare och kompetenser

**FOREX Banks händelserika och annorlunda historia är starkt förknippad med resande och har genom åren lärt oss mycket om resmål, kulturer och människor. Arbetet med jämställdhet och mångfald har alltid varit en naturlig del av framgången.**

Medarbetare med ursprung från mer än 70 olika länder och som talar över 50 olika språk innebär unik kompetens som ger kunder bättre service och bemötande. På senare år har vi även tagit ett större ansvar för nyanlända.

Sedan start arbetar vi också regelbundet med kultur, trivsel, hälsa och att ständigt utveckla medarbetares kompetens.

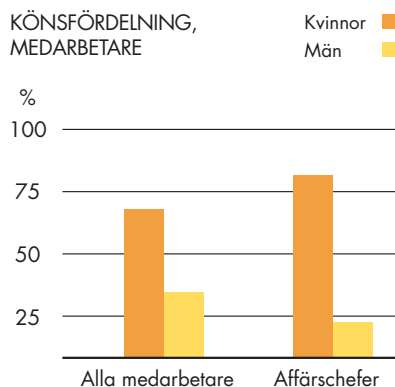
I HR-policyn finns instruktioner för jämställdhet och mångfald liksom för arbetsmiljöarbetet.

## Jämställdhet och mångfald

Vi är och ska vara ett jämställt och jämlikt företag där alla har lika värde. Alla ska ha lika förutsättningar och diskriminering eller trakasserier får inte förekomma. Alla medarbetare ska ha lika rättigheter oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Vi har en hög andel kvinnliga chefer. Hela medarbetarstaben fördelar sig på 71 % kvinnor och 29 % män. I den största chefsgruppen, affärschefer, är 76 % kvinnor och 24 % män. I styrelsen är tre av sju

KÖNSFÖRDELNING, MEDARBETARE



ordinarie ledamöter kvinnor, varav en är styrelsens ordförande.

Målet är att det på varje funktion eller avdelning ska vara mer jämställd könsfördelning inom en femårsperiod. Vi strävar dessutom efter en bredare åldersfördelning, vilket skapar mer effektiva och dynamiska arbetsgrupper.

## Integration

Vi är stolta över företagets mångfald och vill ta samhällsansvar genom att integrera människor från andra kulturer i arbetet. Vi samarbetar bland annat med arbetsförmedlingens integrationsprojekt Korta Vägen.

Via projektet förmedlar vi praktikplatser till utländska akademiker som behöver praktik på en arbetsplats. Syftet är att tillvarata kompetenser och korta vägen till den svenska arbetsmarknaden.

Flertalet stannar kvar i anställning efter

genomförd praktik, och vi får medarbetare som ökar mångfalden i butikerna.

## Medarbetarundersökning

Varje år genomförs en stor medarbetarundersökning, NMI. 2016 blev svarsfrekvensen 87 %, med en för fjärde året i rad positiv trend med ökning för nästan alla index.

Utifrån NMI genomförde 79 procent av butiker och avdelningar workshops som resulterade i 657 aktiviteter. Dessa rör allt från påminnelser om redan kända metoder, till nya kreativa lösningar och ändring av beteenden och invanda mönster i arbetsgruppen.

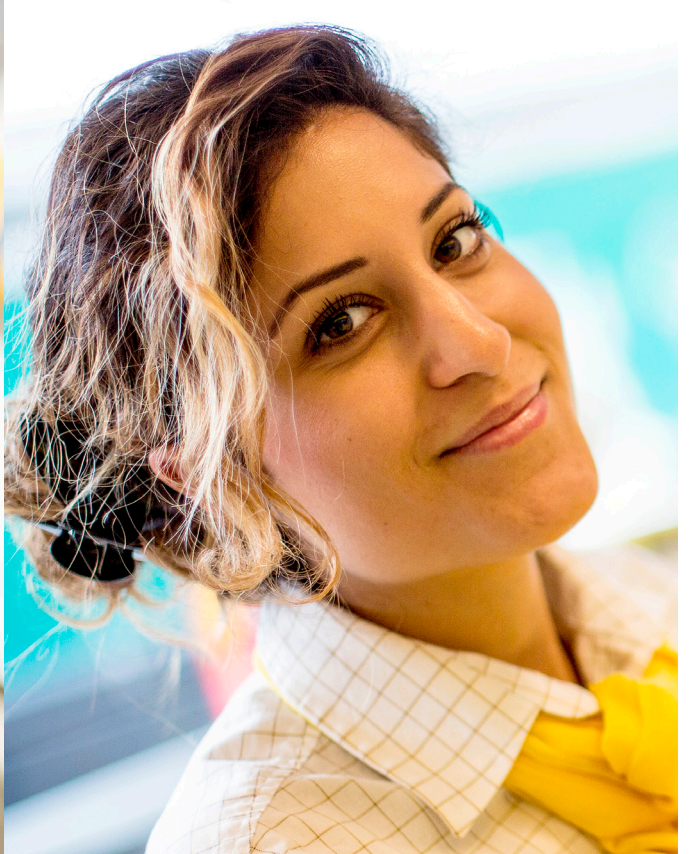
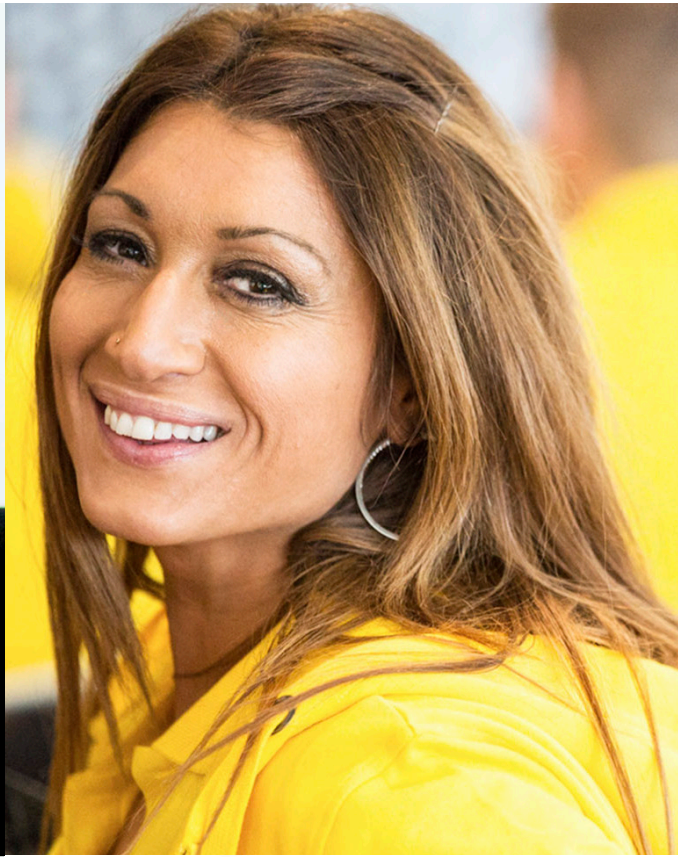
## Engagemang, facklig anslutning

FOREX Bank Sverige har ett kollektivavtal med Svensk Handel och Finansförbundet. FOREX Norge har ett kollektivavtal med Handel och Kontor, medan Finland och Danmark har ett avtal med medarbetarföreningen.

Cirka 700 av våra 1 200 medarbetare är fackligt anslutna. Goda fackliga relationer är viktigt för oss, och vi främjar en nära dialog med fackliga företrädare om verksamheten.

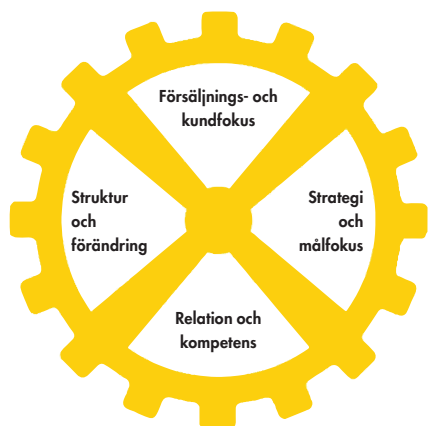
## Arbetsmiljö och trivsel

Vi strävar efter arbetsmiljö där medarbetare trivs, utvecklas och mår bra såväl fysiskt som psykiskt. Vi undersöker risker som finns på arbetsplatsen, åtgärdar och följer upp.

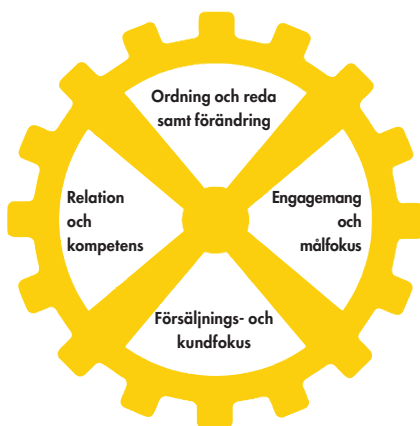




### Ledarhjulet



### Medarbetarhjulet



Ledar- och Medarbetarhjulet är en kompetensprofil som beskriver vilka krav vi ställer på våra ledare respektive medarbetare.

Kontrollerna sker bland annat genom skyddsronder, medarbetarsamtal, enkäter och mätningar.

Goda nyheter sprids på vårt intranät där alla kan dela sådant som beröm från kunder, framsteg i arbetsgrupper eller lyfta fram en kollega eller funktion inom företaget.

### Hälsa och friskvård

Alla medarbetare uppmuntras till fysisk aktivitet, sund kosthållning, hälsosamma levnadsvanor och ett aktivt liv. Vi ser att det arbetet bidrar till ökad arbetsglädje, höjd kvalitet och effektivitet och förebygger skador.

Många medarbetare arbetar framför skärm vilket kan ge belastningsskador. På vårt intranät erbjuder vi korta filmer som ger råd om hur man rör sig på arbetsplatsen på ett skonsamt sätt, ställer in stolen, räknar pengar och anpassar arbetsplatsen. Här finns också tips på pausövningar för att undvika musarm och andra skador.

I företaget finns ett friskvårdsbidrag på 2 600 kronor per år, vilket 75–80% använder sig av. Under 2016 utgick 1 947 000 kronor i friskvårdsbidrag i hela koncernen.

En friskvårdsgrupp arrangerar bland annat gruppträning, hälsoundersökningar, massage och ordnar rabatter på gym och simhallar. Under året har den arrangerat bland annat stegtävlingar, Jeppjakten och Arbetsplatsklassikern.

### Bankskola och kompetensbank

Att våra medarbetare ständigt utvecklas är en grund både för all framgång och för hållbarhetsarbetet. Vi tror på och uppmuntrar deras drivkraft att göra det. Vi erbjuder därför utveckling inom bland annat försäljning, ekonomi och ledarskap.

Vi erbjuder 160 olika utbildningsaktiviteter på fyra olika språk. Utav dessa aktiviteter är 80 nyproducerade under 2016.

Nya utbildningar tas kontinuerligt fram utifrån ökade regulatoriska krav. Vi jobbar alltmer med Flipped classroom: först en föreläsning digitalt, sedan lärarledd utbildning, vilket ger mer tid till diskussion och praktisk problemlösning.

FOREX Bankskola och valutakunskap, vår främsta utbildning, är ett program i tre steg som genomförs under totalt 18 månader. Den omfattar introduktion och fördjupning inom bland annat affärsmannaskap, regelverk och försäljning. Vi har också Micro-Learnings för korta repetitiva utbildningsinsatser och återkommande arbetsmöten.

- Under 2016 genomförde våra medarbetare i snitt tre lärarledda utbildningsdagar samt åtta andra utbildningsaktiviteter i vårt egenproducerade utbildningsutbud.
- 1 200 medarbetare har utbildats inom antikorrupktion, regulatoriska utbildningar samt medarbetar- och ledarskapsutbildningar under 2016.

## FRISKVÅRDS- INSPIRATÖREN berättar

Friskvårdsinspiratören Patrik Svensson har arbetat på FOREX Bank sedan 2004. Ända sedan starten har han jobbat med friskvård.

– Uppgiften på den tiden var främst att få mina kollegor i butiken att motionera mer för att må så bra som möjligt, berättar han.

Sedan tre år har Patrik varit friskvårdsinspiratör i Öresundsregionen.

– Det är en fantastisk möjlighet att få sprida den glädje jag känner för träning till mina kollegor.

– Som friskvårdsinspiratör är min uppgift även att hålla mig uppdaterad på nya trender inom hälsa och friskvård. Dessutom försöker jag hitta nya samarbetspartners som vi kan använda oss av för att må så bra som möjligt, samt underhålla våra befintliga.

Patrik berättar vidare att fördelarna med träningen inte bara är att du orkar prestera bättre på jobbet utan att du dessutom har energi kvar att hitta på det du vill göra efter arbetet.

– Det som är min största uppgift som friskvårdsinspiratör är att inspirera fler till att motionera mer för att få ut mer av livet.







Stort fokus på friskvårdsarbete som ökar välmåendet i företaget: friskvårdsbidrag, hälsofrämjande aktiviteter, trivsel, stressreducering, sund kost och motion.



Jämställt och jämlikt företag där alla medarbetare har lika värde. En arbetsplats där alla har lika förutsättningar, och där varken diskriminering eller trakasserier förekommer. Mångfald både i styrelsen och i verksamheten.



En attraktiv arbetsplats och en god arbetsgivare. Ansvarsfull försäljning, resurseffektivisering, utbildning, hälso- och social försäkring.



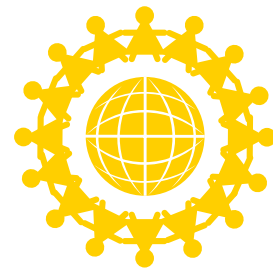
Minskad mängd avfall. Varsamhet med resurser. Minskad miljöpåverkan.



Förse samhället med kontanter och andra finansiella tjänster. Hållbara erbjudanden.



Fokus på delmål 16.2: "Eliminera övergrepp, utnyttjande, människohandel och alla former av våld eller tortyr mot barn". Samhällsengagemang. Motverka finansiell brottslighet och korruption.



# Hållbar samhällsaktör

## **Inom FOREX Bank har vi alltid tänkt med omsorg både på kunder och på vår roll i samhället.**

Att bidra till en bättre värld genom att människor reser och möts har alltid funnits med oss. I butik har vi alltid hyllat det mänskliga mötet. Vår relation till kunder och varandra präglas av ömsesidig respekt och medmänsklighet.

### **Mänskliga rättigheter och etik**

Vi står bakom FN:s internationella deklARATION om mänskliga rättigheter med tillhörande konventioner. Vi tar mänskliga rättigheter på stort allvar och menar att alla människor har lika värde. Vi respekterar personlig värdighet, integritet och rättigheterna hos varje människa. Ingen hos oss får medverka till att bryta mot eller kringgå mänskliga rättigheter.

Vår relation till andra och varandra präglas av ömsesidig respekt och medmänsklighet. Var och en kan förvänta sig att bli respekterad för den hon eller han är. Ingen diskrimineras eller trakasseras på något sätt, av någon anledning eller i något sammanhang.

Äsikts- och yttrandefrihet på arbetsplatsen är viktigt för oss och kollektivavtal med trygghetsförsäkringar finns.

Alla ska känna sig välkomna hos oss.

### **Möjlighet att använda kontanter**

Som bank både ser och är vi en del av den snabba digitala utvecklingen. Men alla människor – i glesbygd, äldre eller

de som helt enkelt inte vill – är ännu inte beredda att släppa kontanterna.

Vi menar att kontanter fortfarande fyller en viktig funktion i samhället, inte minst för små företagare inom servicesektorn samt på landsbygden där bredband och nät inte är fullt utbyggt vilket gör samhället sårbart. Även föreningar och idrottsliv har behov av att kunna ta emot och lämna kontanter vid sina träffar och evenemang.

Att fortsätta hantera kontanter är därför en viktig del av vårt hållbarhetsarbete.

### **ECPAT och Rädda Barnen**

Frågor som rör barns rättigheter, och då speciellt det svåra arbetet mot global barnsexhandel, är angelägna för oss.

Det finns tre branscher som högst oönskat kan vara en del av barnsexhandel: reseföretag (resande förövare), banker (betalningar) och it (digitala bilder, filmer och streaming). Att stötta och samarbeta med ECPAT är ett enkelt och naturligt val då vi har beröring med alla tre.

Sedan 2008 samarbetar vi med ECPAT Sverige, övriga svenska banker och polisen i en finanskoalition mot kommersiella sexuella övergrepp på barn genom att förhindra betalningar av digitalt material av sådan karaktär. Under 2016 fördjupade vi vårt samarbete ytterligare och blev Vänföretag med ECPAT.

Förutom att ge stöd via bidrag genomför workshops och utbildningar för och med medarbetare. I butikerna sprids viktig information via kampanjer på reklamteveskärmar, till exempel om Hotline, ECPAT:s

telefonlinje där man anonymt kan anmäla misstänkt barnsexhandel.

2016 års julkampanj handlade om att stoppa barnsexhandeln online. Via 80 butiker upplyste vi kring denna svårkommunicerade fråga och fick mycket uppskattning och medhåll från kunder och medarbetare. Vi fortsätter att sprida och informera även under 2017.

Med VISA, MasterCard och Rikskriminalen har vi ett samarbete för att förhindra att kriminella företag kan ta emot kortbetalningar. Tillsammans kan vi identifiera de transaktionsställen som gäller betalningar för övergreppsbilder på barn. Dessa spärras vilket innebär att inga betalningar kan genomföras.

Vi har också ett mångårigt samarbete med Rädda Barnen. Genom bössor i alla butiker samlar vi medel från kunder och medarbetare till deras katastroffond.

Sedan 2010 har vi bidragit med närmare 2 000 000 kr till fonden. Sedan 2016 kan kunder också välja att skänka inestående belopp till fonden när de avslutar ett konto.

### **FNs hållbara mål är också våra mål**

FOREX Bank välkomnar FN:s 17 globala mål och väljer att arbeta med de som ligger nära vår kärnverksamhet. Vi börjar också integrera hållbarhetsmålen i hela vår verksamhet. Vårt största fokus ligger för tillfället på de sex punkter, som finns beskrivna på sidan w18.

Vi tar gärna emot frågor och synpunkter kring vårt hållbarhetsarbete. Hör av dig till FOREX Banks  
hållbarhetsansvarig, Kristina Meurke på [kristina.meurke@forex.se](mailto:kristina.meurke@forex.se)