

HÅLLBARHETSRAPPORT

FOREX  BANK

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 har utvecklats till en tongivande bank, med varsamhet om resurser som en del av sin själ.



Mångkulturellt 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 våra ca 100 butiker jobbar 1 200 medarbetare som har bakgrund från ett 60-tal olika länder eller etniciteter och som tillsammans talar mer än ett 60-tal 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 förmånlig lokal valuta till gästade turister, hantera kontanter för nordbor samt andra enklare finansiella tjänster med ansvar och stort fokus på säkerhet skapas idag ett rikare liv för våra kunder.

FOREX Bank är en ansvarstagande arbetsgivare och samhällsaktör med fokus på långsiktigt hållbar utveckling för att kunna fortsätta verka på lång sikt för kommande generationer.

Nära, tillgängligt och valfritt

Ända sedan starten har vi drivits av starka värderingar och av medarbetare som alltid satt kunden i fokus. Idag har vi ca 5 miljoner personliga och ca 12 miljoner digitala kundmöten per år.

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.

Våra 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

Vår målbild och affärsstrategi ligger till grund för hur FOREX Banks 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 är möjligt tack vare varje medarbetares engagemang och ansvar.

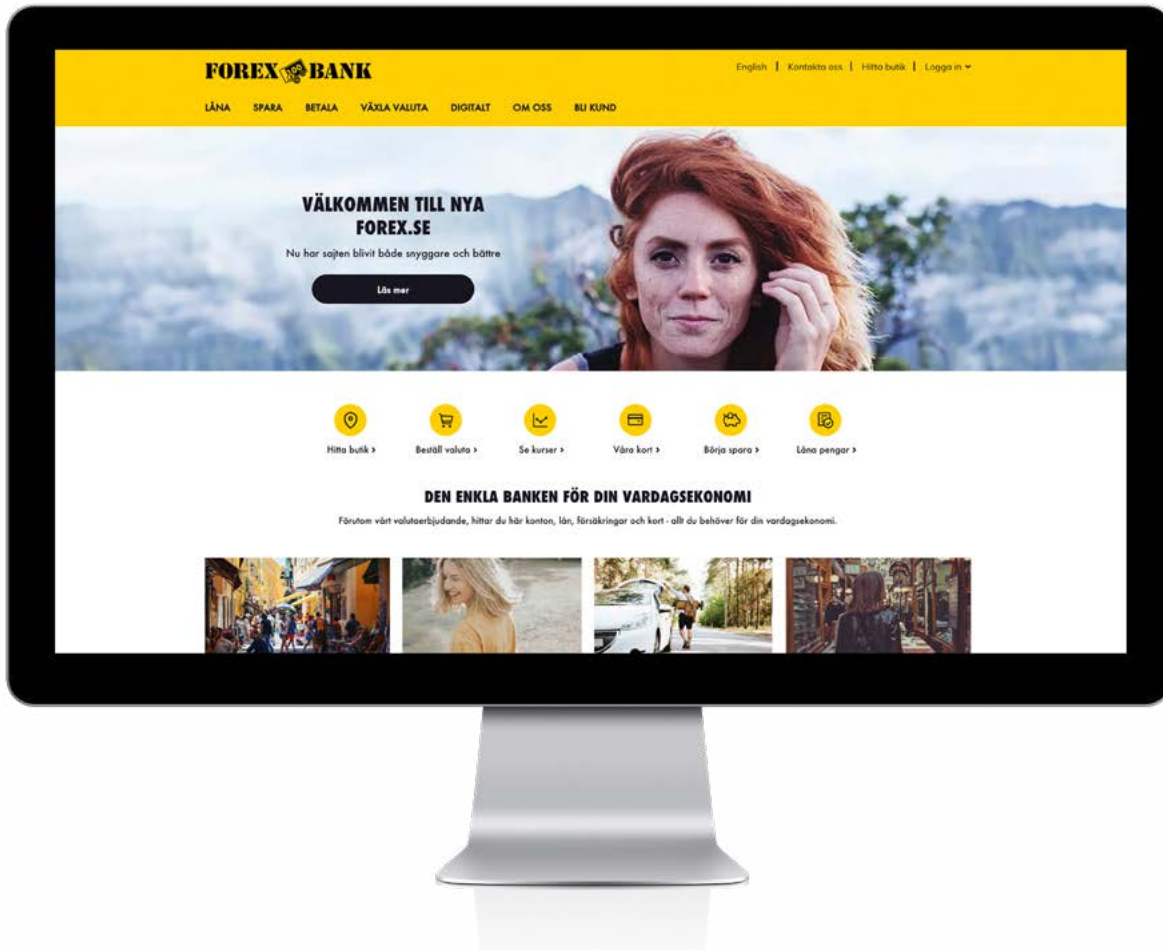
Vi är så stolta över alla våra medarbetare och den mångfald som präglar organisationen. Vi är övertygade om att hållbarhetsarbetet – nu liksom genom alla år – stärker vår affär genom ökad kundnöjdhet och ökad stolthet hos medarbetare samtidigt som vi bidrar till ett sundare samhälle och bättre framtid.

Tillsammans gör vi skillnad!

Bo Lagergren,
verkställande direktör

FOREX BANKS VERKSAMHET

Resevaluta och andra betalningsmedel under resa är FOREX Banks specialitet sedan 1965. Vi delar gärna med oss av vår samlade kunskap till våra kunder: hur en reskassa ska komponeras, hur kontanter ska hanteras och hur de accepteras i olika länder.



FOREX Privat är ett konto som förenklar vardagsekonomi. Förutom bankkort, internet- och mobilbank med tillgång till Swish och BankID ger kontot dessutom ränta på lönen.

FOREX Spara är ett lönsamt sparkonto som ger ränta från första kronan. Insättningar och uttag är avgiftsfria och även här ingår internet- och mobilbank.

FOREX Betal- och kreditkort (VISA) ger ett förmånligt pris på valutaköp på FOREX Bank, extra reseskydd och allriskförsäkring, samt upp till 56 dagars räntefri kredit.

FOREX Låna är ett privatlån med trygga villkor och bra räntor. Lånet är ett blacolån, det vill säga ett lån utan säkerhet, och högsta lånebelopp är 500 000 kronor.

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

Enkla banktjänster som att betala räkningar, göra överföringar till andra banker, lösa in bank- och plusgiroavier, sätta in och göra uttag på konton i FOREX Bank, allt görs i samtliga FOREX Banks svenska butiker.

Fysisk och digital tillgänglighet för bästa möjliga kundmöte. En av FOREX Banks styrkor är tillgänglighet, både digitalt och fysiskt. Vi finns på över 100 centralt belägna platser i Norden. De generösa öppettiderna kompletteras vi med uttagsautomater och digitala tjänster då vi ständigt vill förbättra vårt möte med kunden.

HÅLLBARHETSSTRATEGI

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

Lagkraven pekar på fem områden för hållbarhetsarbete; miljö, sociala förhållanden, personal, mänskliga rättigheter och motverkan av korruption. Till detta lägger vi FN:s 17 globala mål. Vi har valt att arbeta med de som ligger oss närmast. Utifrån allt detta arbetar vi inom fyra områden:

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

Värderingar och varumärke

FOREX Bank är sedan starten 1965 nordisk marknadsledare på resevaluta och har ett bra vardagserbjudande av enkla och attraktiva banktjänster. Vi vill vara en modern och attraktiv vardagsbank. En bank på kundernas

villkor. Ledstjärnan är vår affärsidé att erbjuda enkla, smarta och prisvärda tjänster för den som ser pengar som ett medel snarare än ett mål.

FOREX Banks värderingar *driv*, *samspel* och *kundnära* är ett rättesnöre internt i organisationen. Arbetet med att utveckla företagskulturen och förtydliga värdegrunden fortsätter kontinuerligt. Målsättningen är en mer värderingsdriven verksamhet som underlättar beslutsfattande och höjer medarbetares engagemang och stolthet.

Väsentligt för kunder och intressenter

Genom en kontinuerlig dialog med kunder och andra intressenter får vi en bra bild av vad som förväntas av oss. Det ger oss värdefulla synpunkter, som exempelvis att våra intressenter

prioriterar tillgänglighet, säkerhet, god service och finansiell styrka.

Regelverk och bolagsstyrning

Forex Bank styrs av ett betydande regelverk. Regelverket består av EU-regler samt nationella regler i form av bland annat lagar och föreskrifter. Som publikt bolag utgår bolagsstyrningen från dessa regler, tillsammans med svensk kod för bolagsstyrning. Styrningen av banken sker via ett antal organ. Mer om detta finns i årsredovisningen.

VAD ÄR VIKTIGAST FÖR VÅRA INTRESSETER?

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

VÅRA INTRESSETER:

Externa

- Kunder
- Myndigheter
- Organisationer
- Leverantörer
- Media
- Samarbetspartners

Interna

- Medarbetare
- Styrelse
- Ägare

HÅLLBARA AFFÄRER OCH FINANSER

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

Vi ska vara lyhörda för våra kunders behov och samtidigt hjälpa dem att skapa en hållbar ekonomi i sin vardag. Därför är hållbara affärer och finanser självklara fokus i vårt 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 välfungerande riskhanteringsprocess, att anpassa arbetet i enlighet med myndigheters krav samt att anpassa det i enlighet med kommande krav. Förutom kapital- och likviditetskraven har vi identifierat de väsentligaste 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 samt kräver transparens, ansvarstagande och sunda värderingar. Det är alla medarbetares ansvar att identifiera risker, både inom sin egen del av verksamheten som inom företaget i helhet.

Risker identifieras främst genom:

- Incidentrapportering
- FOREX Operational Risk Assessment
- Riskrådet
- Andra och tredje linjens analys och uppföljning
- Löpande omvärldsbevakning

Att analysera och bedöma risker handlar om att förstå riskens orsak och ursprung, liksom dess sannolikhet, konsekvens och omfattning. Efter analys och bedömning väljs rätt strategi för hur risken ska hanteras. För betydande risker utses en ansvarig riskägare.

Riskhanteringen genomsyrar alla bankens aktiviteter. I hanteringen bedöms kostnaden för risken mot värdet av att utföra aktiviteten. Uppföljningen av risker utförs av första försvarslinjen, som säkerställer att föregående steg varit effektiva och i nivå med styrelsens fastställda riskapitit.

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

Krav på kapital och likviditet

Kapitaltäckningsförordningen (CRR) och kapitaltäckningsdirektivet (CRD IV) reglerar hur mycket kapital och likviditet en bank minst måste hålla för den affärsvolym och de risker banken är exponerad för. Kapitalet utgör en reserv vid eventuella oväntade förluster eller finansiella kriser.

FOREX Bank gör löpande bedömningar och analyser av kommande och förändrade regelverk inom kapital- och likviditet som kan komma att påverka banken, för att stödja efterlevnaden av kraven både på kort och lång sikt. I Pelare III-rapporterna på forex.se finns mer information om FOREX Banks kapital- och likviditetssituation samt hanteringen av de risker som medföljer.

Kontantförsörjning

Att vara en av Sveriges få kontantförsörjare innebär risker. FOREX Banks tjänster ska inte kunna användas för penningtvätt eller andra kriminella syften och det preventiva säkerhetsarbetet ska minska risken att utsättas för rån.

Säkerhetsarbetet är därför mycket högt prioriterat och utbildning sker regelbundet så att medarbetare kan



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

Kreditgivning

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

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

Informationssäkerhet

Allt större vikt läggs vid att förebygga och upptäcka it-relaterad

brottslighet, som är en följd av ökad digitalisering. Ett av flera prioriterade områden är ett systematiskt arbete med informations- och it-säkerhetsfrågor, exempelvis genom återkommande riskanalyser och regelbundna utbildningar för medarbetare. Syftet är att fortsätta leverera säkra, pålitliga och funktionella tjänster.

Ett internt internetfilter stoppar eller varnar för olämpligt eller skadligt innehåll. 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.

Regelefterlevnad

Vi arbetar aktivt för att hantera mutor, bestickning och intressekonflikter. Det är en viktig fråga för oss, annars riskerar sunda, affärsmässiga beslutsmekanismer att sättas ur spel, vilket kan skada såväl FOREX Bank och våra kunder, som samhället i stort. Vi utbildar all personal löpande i syfte att undvika korruption och det finns tydliga regler om vad som gäller för exempelvis gåvor, events, resor, och hur medarbetare ska agera för att undvika intressekonflikter eller osunda beroenden. Medarbetarhandbok, etiska riktlinjer samt regler

för att motverka intressekonflikter är exempel på interna regler med syfte att hantera korruption.

Uppförandekod, incidenter och whistleblowing

Ett enhetligt ansikte utåt skapar trygghet och trovärdighet hos både medarbetare och kunder. Därför har vi samlat rutiner och riktlinjer i en handbok, som medarbetarna kan ha som stöd i sitt dagliga arbete.

Intranätet uppdateras kontinuerligt och fylls på med instruktioner, tips och rådgivning kring sådant som rör vårt jobb.

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 misförhållanden av allvarlig karaktär, exempelvis misstanke om lagbrott. Ärenden kan rapporteras anonymt och hanteras konfidentiellt av ordförande för styrelsens revisionskommitté.



HÅLLBARA ARBETSPLATSER

I alla våra butiker och på de fyra nordiska huvudkontoren läggs störst fokus inom området hållbarhet på säkerhet och miljö. Att hantera stora mängder valuta ställer krav på en säker miljö för både kunder och medarbetare.

FOREX Bank har riktlinjer och instruktioner 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 bolagsstyrningspolicyen.

Säkerhet

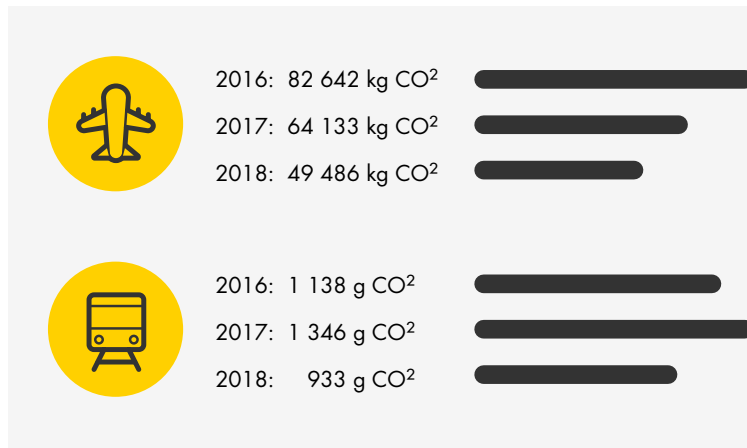
Alla medarbetare ska känna sig trygga på sin arbetsplats och alla kunder ska känna sig trygga när de besöker en butik. Högt prioriterat är också att skydda tillgångar och känslig information. För att öka medvetenhet och engagemang för säkerhetsfrågor genomför vi regelbundna säkerhetsutbildningar och krishanteringsövningar i hela organisationen. Vi har hög kompetens i krishantering, utredning av interna och externa brott samt it- och informations säkerhet.

Syftet är att:

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

Skyddsronder

Vi genomför regelbundna skyddsronder. Ansvarig chef och skyddsombud 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 fortlöpande med att minska den miljöpåverkan som är relaterad till hantering och transport av kontanter. Därför ser vi över hur vi bäst kan effektivisera logistiken och minska utsläppen av CO². I samtliga länder påbörjades en optimering av valutatransporterna 2016 som nu sker kontinuerligt.

Utsläppen av CO² i Sverige har sedan föregående år minskat med 6 507 kg. I övriga nordiska länder saknas ännu statistik från transportören.

Tjänsteresor

Tjänsteresorna med flyg har stadigt minskat tack vare fler telefon- och videomöten och val av tågresor istället för flyg. Under 2018 minskade CO²-utsläppet från flygresor med 23 %. För tågresor minskade utsläppet med 31 %.

Hushållning, sopsortering, återvinning

Vi återvinner papper och sorterar hushållsavfall. Ett mål är att minska all slags pappersförbrukning och vi undviker i möjligaste mån utskrift samt har skrivare och kopiatorer inställda på dubbelsidig utskrift.

Kunder kan nu få all kontoinformation via vår internet- och mobilbank och genom Kivra, den digitala brevlådan, vilket har bidragit till att antalet fysiska utskick har minskat. Enligt beslut från EU-kommissionen blir det lag på bisfenolfria kassakvitter och biljetter från år 2020. Redan 2016 gick alla FOREX Bankbutiker över till bisfenolfria kvitton.

Datorer och elektronisk utrustning

Begagnade datorer, mobiler och andra it-produkter återanvänds i första hand inom företaget. När utrustningen blivit för gammal för att användas inom vår verksamhet säljs den till en samarbetspartner som rekonditionerar och uppgraderar produkten för att förlänga dess livslängd. De produkter som bedöms ha en lång kvarvarande livslängd säljs på andrahandsmarknaden till bland annat skolor.

Energi

Det pågår en omställning till grön el inom FOREX Bank. LED-lampor är till exempel standard i nybyggda butiker. I de äldre byts gamla glödlampor löpande ut till lysdiodlampor.

ENGAGERADE, HÅLLBARA OCH TRYGGA MEDARBETARE

FOREX Banks historia är starkt förknippad med resande och genom åren har vi lärt oss mycket om resmål, kulturer och människor. Arbetet med jämställdhet och mångfald är därför en naturlig del av vår framgång.

Våra medarbetare har ursprung från mer än ett 60-tal olika länder och talar över ett 60-tal olika språk. Det är en unik kompetens som innebär bättre bemötande och service för våra kunder.

Vi arbetar regelbundet med vår kultur, trivsel, hälsa och en ständig utveckling av medarbetares kompetens i syfte att skapa engagemang och trygga medarbetare som har rätt förutsättningar för att utföra sitt arbete. I HR-policyn finns instruktioner för jämställdhet och mångfald, effektiv kompetensutveckling liksom för arbetsmiljöarbete.

Jämställdhet och mångfald

Vi är och ska vara ett jämställt och jämlikt företag där alla har lika värde. Alla ska ha samma 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 67 % kvinnor och 33 % män. I den största chefsgruppen, affärschefer, är 81 % kvinnor och 19 % män. I styrelsen är tre av sju ordinarie ledamöter kvinnor, varav en är styrelsens ordförande.

Målet är att det på varje funktion eller avdelning ska vara en mer jämställd könsfördelning inom en femårsperiod. Vi strävar dessutom efter en bredare åldersfördelning, utbildningsgrad, olika socioekonomiska bakgrunder etc. vilket skapar större kompetens samt mer effektiva och dynamiska arbetsgrupper.

Vi har många medarbetare med icke-akademisk bakgrund, vilket vi är stolta över. Den verklighetsbaserade bredd våra medarbetare har skapar mångfald även ur utbildningsperspektiv och vi är ofta den första arbetsgivaren för många ungdomar där vi hjälper dem att bygga en grund att stå på i sin framtida karriär.

Integration

Vi är stolta över företagets mångfald och vill ta samhällsansvar genom att integrera människor från andra kulturer i arbetet. Därför samarbetar vi 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 ser en ökad mångfald i butikerna.

Arbetsmiljö och trivsel

Vi strävar efter en arbetsmiljö där medarbetare trivs, utvecklas och mår bra såväl fysiskt som psykiskt. Risker på arbetsplatsen kartläggs, åtgärdas och följs upp. Kontrollerna sker bland annat genom skyddsronder, medarbetarsamtal, enkäter och mätningar.

På vårt intranät finns ett forum som kallas "Goda nyheter", där medarbetare kan dela beröm från kunder, framsteg i arbetsgrupper eller lyfta fram en kollega eller funktion inom företaget.

Medarbetarundersökning

Varje år får samtliga medarbetare svara på medarbetarundersökningen FORchange. Utifrån svaren genomförs sedan workshops där man går igenom redan kända metoder och nya kreativa lösningar för att förbättra beteenden och invanda mönster i arbetsgruppen. 2018 svarade 76 procent av medarbetarna på undersökningen, en minskning från tidigare år men fortfarande en mycket hög nivå.

Engagemang och facklig anslutning

Goda fackliga relationer är viktiga för oss och vi främjar en nära dialog med fackliga företrädare om verksamheten.

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 500 av våra 1 200 medarbetare är fackligt anslutna.





Hälsa och friskvård

På FOREX är vi övertygade om att när våra medarbetare mår bra fysiskt, psykiskt och socialt presterar de också bättre på sitt arbete. Förhoppningen är att friskvårdsarbetet ska bidra till ökad arbetsglädje, höjd kvalitet och effektivitet i verksamheten och att skador ska förebyggas. Målet med friskvårdsarbetet inom FOREX Bank är att öka välmående, uppmuntra fler till fysisk aktivitet, en sund kosthållning och hälsosammare levnadsvanor.

För att underlätta för FOREX Banks medarbetare att må bra erbjuds ett friskvårdsbidrag på 2600 kronor per år i Sverige. Norge har 3200 NOK, Finland 260 EUR och Danmark 2600 DKK. Bidraget är väl utnyttjat och ca 75-80 % av våra medarbetare använder friskvårdsbidraget till en hälsofrämjande aktivitet. Under 2018 betalade FOREX Bank i Sverige ut ca 1 334 000 kronor i friskvårdsbidrag.

Många medarbetare arbetar framför skärm vilket kan ge belastningsskador. På vårt intranät erbjuder vi korta filmer med pausövningar samt råd om hur man på ett skonsamt sätt rör

sig på arbetsplatsen, ställer in stolen eller räknar pengar. Vi har även öppna utbildningar i personlig effektivitet och balans i livet. Dessa ger kunskap och verktyg för att kunna ta kontroll, sänka den negativa stressen och hitta motiviker för att må bra.

Vi har en friskvårdsgrupp på Facebook som alla anställda är välkomna att gå med i. I gruppen delar vi med oss av inspirerande bilder, texter, tips och liknande kopplat till friskvård för att uppmuntra till en hälsosamma levnadsvanor.

Under våren 2018 anordnades en steg- och aktivitetstävling för samtliga medarbetare. Tillsammans gick vi då 2,5 varv runt jorden och det blev totalt 133 961 448 steg. Efter tävlingens slut skickades en enkät ut till samtliga deltagare och baserat på de svar som inkom var det 85 % som kan tänka sig att delta igen.

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

Kompetensutveckling

Det finansiella regelverket FOREX Bank opererar inom är i ständig förändring, så också våra produkter och tjänster. Det är därför oerhört viktigt att vi ständigt kompetensutvecklar oss och att våra medarbetare känner sig trygga med den kompetens de har och fortlöpande lär sig nytt och utvecklas. Kontinuerlig utveckling är en grund för vår framgång men även för hållbarheten inom företaget. Därför erbjuder vi kompetensutveckling inom bland annat försäljning, regelverksförändring, produktkunskap, ekonomi och ledarskap. Vi har 160 olika utbildningsaktiviteter på fyra olika språk. Av dem har 80 producerats under året.

FOREX Bank erbjuder utbildning inom bland annat introduktionsprogram för behörighet i olika roller i Butik och på HQ, fördjupningsutbildningar, årliga uppdateringar med anledning av regulatoriska krav, digital säljcoachning genom Microlearning samt Medarbetar- och Ledarskapsutbildningar. Att utbildning har effekt bekräftas även av vår medarbetarundersökning FORchange där 82 % av våra medarbetare svarar positivt på påståendet "Vi har tillräcklig

kunskap för att bevara våra kunders frågor” vilket är en ökning med 3 % från föregående år.

Vår strävan efter att göra utbildning lättillgänglig med en tydlig koppling till affärsnyttan har lett till att det påbörjas någon form av utbildning var 10:e minut året runt. Samtliga webbaserade utbildningar finns tillgängliga såväl under arbetstid som på medarbetares fritid.

Medarbetarskap och ledarskap

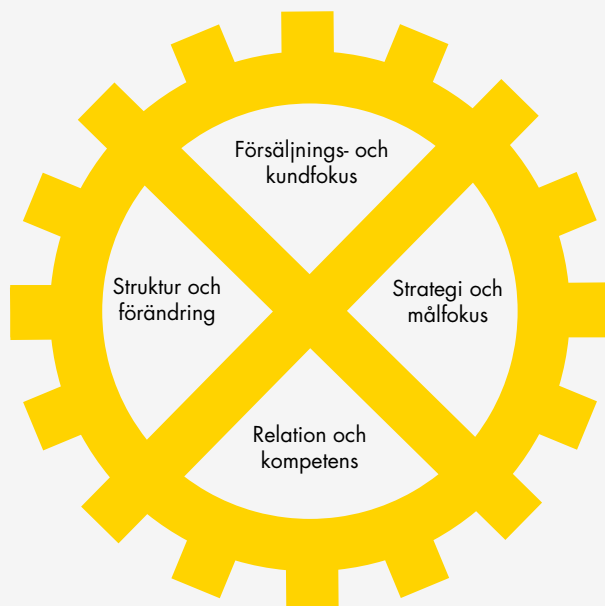
Våra uppskattade ledarskapsprogram med interna kursledare och föreläsare från verksamheten fortsätter. Genom att använda interna kursle-

dare ges flera chefer möjligheten att få nya utmaningar och utvecklas och även ta med kunskaper, övningar och erfarenheter tillbaka till sina butiker respektive avdelningar. Samspelet mellan butiker och HQ-avdelningar främjas genom att både kursdeltagare, kursledare och föreläsare hämtas från verksamheten. Det är mycket positivt att kunna följa våra deltagares utveckling från de första programmen till att de fortsätter på flera program. Vi ser att deltagarna söker nya utmaningar, tjänster och växer i sina roller samt utvidgar sina nätverk. Vi får ett större urval att internrekrytera från när vi har vakanser på chefsidan. Det

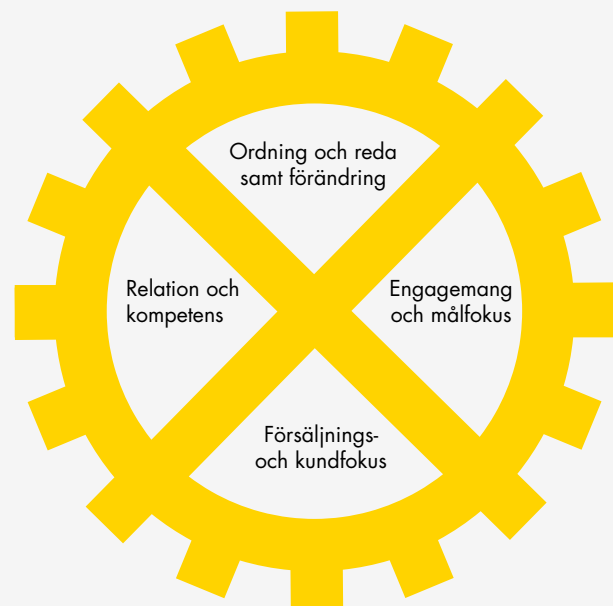
har även utvecklats ett gemensamt ”språk” som cheferna delar. Även våra interna kursledare och föreläsare får med sig det lilla extra från alla kursdeltagare genom deras frågor. En majoritet av alla chefer upplevs vara goda ledare, 73 av FOREX 84 chefer har ett ledarskapsindex som ligger på en bra eller mycket bra nivå. Förtroendet för närmaste chef ligger kvar på höga 83 %.

Utöver våra utbildningar anordnas workshops, både i butiksnätet och på HQ, i olika ämnen och i olika situationer samt en stor del individuell coaching av ledare.

LEDARHJULET



MEDARBETARHJULET



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

HÅLLBAR SAMHÄLLSAKTÖR

Inom FOREX Bank tänker vi med omsorg på våra kunder och vår roll i samhället.

Vi har alltid hyllat det mänskliga mötet. Vår relation till kunder och till varandra präglas av ömsesidig respekt och medmänsklighet, något vi tror bidrar till en bättre värld.

Mänskliga rättigheter och etik

Eftersom vi anser att alla människor har lika värde är det självklart för oss att stå bakom FN:s internationella deklaration om mänskliga rättigheter. Vi respekterar personlig värdighet och integritet och ingen hos oss får medverka till att bryta mot eller kringgå mänskliga rättigheter. Alla människor är välkomna till FOREX Bank. Hos oss kan var och en förvänta sig att bli respekterad. Ingen får diskrimineras eller trakasseras på något sätt, av någon anledning eller i något sammanhang.

Möjlighet att använda kontanter

Som bank är vi självklart en del av den digitala utvecklingen. Men alla är inte beredda att helt släppa kontanterna än. Kontanter fyller fortfarande en viktig funktion i samhället, därför är kontanthantering även i fortsättningen en viktig del av FOREX Banks verksamhet.

ECPAT

Barns rättigheter och arbetet mot global barnsexhandel hör till våra hjärtefrågor. Därför stödjer FOREX både ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography, and Trafficking of Children for Sexual Purposes) och Rädda Barnen.

Det finns tre branscher där barnsexhandel ofta kan förekomma: reseföretag (resande förövare), banker (betalningar) och it (bilder, filmer och streaming). Eftersom FOREX Bank

verkar inom alla dessa branscher värderar vi vårt samarbete med ECPAT högt.

Genom att förhindra betalningar av digitalt material med barnsex är vi sedan 2008, tillsammans med ECPAT Sverige, övriga svenska banker och polisen, del av en finanskoalition mot kommersiella sexuella övergrepp på barn. Under 2016 fördjupade vi vårt samarbete ytterligare och blev Vänföretag med ECPAT. Förutom att ge stöd via bidrag sprider vi ECPATs informationskampanjer på digitala skärmar i våra svenska butiker.

För att hindra kriminella företag att ta emot kortbetalningar samverkar vi även med VISA, MasterCard och Rikskriminalen. Tillsammans kan vi identifiera de transaktionsställen som gäller betalningar för övergreppsbilder på barn. Dessa kort spärras så att inga betalningar kan genomföras.

Rädda Barnen

FOREX Bank har samarbetat med Rädda Barnen i flera år. Genom bössor i våra butiker samlar vi pengar från kunder och medarbetare till Rädda Barnens katastroffond. Sedan 2010 har vi bidragit med över 2 200 000 kronor till fonden. Bara under sommaren och hösten 2017 donerades en summa på nästan 460 000 kronor i de svenska och danska butikerna. Från och med 2016 kan våra kunder dessutom 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. Vårt mål är också att integrera hållbarhetsmålen i hela vår verksamhet. Vårt största fokus ligger för tillfället på följande punkter:

- **Hälsa:** Friskvårdsarbetet ökar välmåendet i företaget och vi uppmuntrar våra medarbetare med friskvårdsbidrag och hälsofrämjande aktiviteter.
- **Jämställdhet:** FOREX Bank ska vara ett jämställt och jämlikt företag där alla medarbetare har lika värde, lika förutsättningar och där diskriminering och trakasserier inte förekommer.
- **Arbetsvillkor:** FOREX Bank är en attraktiv arbetsplats där vi arbetar med ansvarsfull försäljning och erbjuder utbildning och social försäkring.
- **Hållbara samhällen:** För att minska vår miljöpåverkan arbetar vi aktivt med att minska vårt avfall och hantera resurser varsamt.
- **Hållbar konsumtion:** Att på ett hållbart sätt förse samhället med kontanter och andra finansiella tjänster är hjärtat av FOREX Banks verksamhet.
- **Fredliga och inkluderande samhällen:** FOREX Bank motverkar finansiell brottslighet och korrup­tion. Vi bidrar också till att eliminera övergrepp, människohandel samt våld och tortyr mot barn.



Rädda Barnen



