



HÅLLBARHETSRAPPORT 2020

FOREX  BANK

MÅNGKULTURELLT HÅLLBART FÖRETAG

FOREX händelserika och lite annorlunda historia, som är starkt förknippad med resande och resevaluta, har lärt oss mycket om resmål, kulturer och människor.

Vi har sedan starten 1965 varit Nordens marknadsledare på resevaluta. Sedan 2003 erbjuder vi även enkla banktjänster med in- och utlåning, betalningsförmedling, kassaservice, bank-, betal- och kreditkort samt digitala tjänster som Mobilt BankID och Swish.

Våra produkter och tjänster är tillgängliga digitalt via webb, telefon och i 81 fysiska butiker i Sverige, Norge, Finland och Danmark.

Mångfald

Jämställdhet, mångfald och inkludering har alltid varit en framgångsfaktor för oss och är en lika självklar som viktig del i vårt hållbarhetsarbete.

På FOREX arbetar drygt 600 medarbetare som tillsammans behärskar 60-talet språk. I butikerna erbjuder vi våra kunder personlig hjälp med sina ärenden och möjlighet att hantera kontanter. Därmed inkluderas även de kunder som upplever den digitala vardagen utmanande, som föredrar att betala med kontanter och som värdesätter det personliga mötet.

Av egen kraft

En del av FOREX målbild handlar om att vara varsam med resurser. Vi försöker i möjligaste mån göra saker själva, av egen kraft, då vi ser att det är ett hållbart sätt att arbeta på. Denna filosofi är välkänd inom FOREX och möjlig tack vare varje medarbetares engagemang och ansvarstagande. För medarbetare på FOREX är det naturligt att ta sig an uppgifter inom vitt skilda områden.

Samhällsansvar

Genom vårt arbete med att motverka finansiell brottslighet är vi med och tar ansvar för vårt samhälle. Arbetet genomförs utifrån en riskbaserad

ansats för att identifiera, utreda och rapportera misstänkt finansiell brottslighet inom penningtvätt, terrorismfinansiering och bedrägeri. För att ytterligare bidra till ett bättre samhälle har vi genom vårt samarbete med ECPAT och Rädda barnen engagerat oss i barns rättigheter. Huvudfokus är att bekämpa barnsexhandeln och stötta barn i utsatta situationer.

Coronapandemin

Det uteblivna resandet, till följd av coronapandemin, har haft stor påverkan på FOREX verksamhet och tvingat oss att vidta kraftfulla åtgärder. Flertalet medarbetare har permitterats och ett antal medarbetare har behövt sägas upp till följd av arbetsbrist. Den interna kommunikationen har varit viktig för att skapa trygghet. Sedan mars har vi haft regelbundna, digitala informationsmöten där samtliga medarbetare haft möjlighet att delta och ställa frågor. För att undersöka och följa upp mående samt behov av stöd genomförs även månadsvisa pulsmätningar.

Utvecklingen framåt

Jag är stolt över våra medarbetare, vår värdegrund och den mångfald som präglar organisationen. Hållbarhetsarbetet stärker vår affär genom ökad kundnöjdhet och ökad intern stolthet, samtidigt som vi bidrar till ett sundare samhälle och bättre framtid.

Under 2021 kommer FOREX återlämna sitt banktillstånd för att istället söka tillstånd som betalningsinstitut. Vi kommer fokusera på att utveckla FOREX kärnverksamhet, försäljning av resevaluta och kontanthantering, med kringtjänster som är värdefulla för kunden på resan. Samtidigt kommer vi fortsatt erbjuda betaltjänster såsom utlandsbetalningar, uttagsautomater och betal- och kreditkort.



Avslutningsvis önskar jag nu att vaccinationsprogrammen runt om i världen bidrar till en snabbt avtagande pandemi. För människors hälsa, ekonomi och samvaro med nära och kära. För människors möjlighet att åter få bejaka lusten och behovet att resa.

Bo Lagergren,
verkställande direktör

VÅR VERKSAMHET

FOREX Bank AB (FOREX) är ett bankaktiebolag med filialer i Finland, Danmark samt Norge. Verksamheten omfattar två huvudsakliga områden; valuta och bank.

Valutaverksamheten

Valutaverksamheten har varit FOREX huvudaffär sedan starten 1965 och utgör även fortsättningsvis den största delen av FOREX Banks verksamhet.

Valutaverksamheten bedrivs via butiksnät och uttagsautomater i Sverige, Finland, Danmark och Norge. I Sverige och Finland ges kunderna även möjlighet att köpa valuta via hemsidan. I butikerna erbjuds också kunderna att snabbt och enkelt skicka pengar via Western Union.

Kunderna erbjuds även att ta del av den kunskap FOREX samlat på sig genom åren kring hur en reskassa ska komponeras samt hur kontanter hanteras och accepteras i olika länder.

Bankverksamheten

Bankverksamhet bedrivs enbart i Sverige. Inom bankverksamheten tillhandahålls enkla banktjänster för vardags-ekonomi:

- FOREX Privat är ett bankkonto för vardagsekonomi.
- FOREX Spara är ett kompletterande sparkonto med fria uttag.
- FOREX Låna är ett privatlån på upp till 500 000 kr utan säkerhet.
- FOREX Betal- och Kreditkort erbjuder upp till 56 dagars räntefri kredit.
- Kassatjänster i form av bland annat räkningsbetalningar och överföringar till andra banker.

Hos FOREX väljer kunderna själva om de vill använda kort eller kontanter, men kontanterna är och förblir en del av bankens själ.

Tillgänglighet

FOREX affärsidé bygger på att vara den enkla banken för kundernas vardagsekonomi. I dag finns FOREX Bank representerat på 81 centralt belägna platser i Norden. Bankbutikernas generösa öppettider samt ett stort antal uttagsautomater på strategiska platser i Norden i kombination med information på hemsidan samt internet- och mobilbank möjliggör hög tillgänglighet för kunderna.

Värderingar

FOREX värderingar driv, samspel och kundnära vägleder medarbetare vid beslut och i handling. DRIV innebär att utvecklas och tänka nytt för att hitta enkla och effektiva arbetssätt inom respektive arbetsroll. SAMSPEL handlar om att allas insatser gör skillnad och att medarbetare är

viktiga för varandra. KUNDNÄRA innebär att använda sin kunskap och kompetens för att hitta de bästa lösningarna för kunden.

Intressenter

FOREX interna intressenter utgörs av medarbetare, styrelse och ägare. Bland våra externa intressenter återfinns kunder, myndigheter, leverantörer och samarbetspartners. Vetskapen om vad som är viktigt för våra intressenter hjälper oss i vårt hållbarhetsarbete.

Viktigt för våra intressenter

- Kundupplevelser och service
- Finansiell styrka och motståndskraft
- Tillgänglighet – fysiska butiker
- Tillgänglighet digitalt, telefon, uttagsautomat
- Skydd mot dataintrång
- Riskhantering
- Medarbetarengagemang
- Hållbarhetsprofilerade produkter och tjänster
- Ansvarsfulla leverantörer
- Arbetsförhållanden, mångfald och diskriminering
- Engagemang i lokalsamhällen
- Tillgång till finansiella tjänster
- Direkt miljöpåverkan

HÅLLBARHETSSTRATEGI

FOREX strategi för hållbarhet ska säkerställa att företagets arbete för en mer hållbar verksamhet bedrivs kontinuerligt och fokuserat samt att verksamhetens påverkan på hållbarhet redovisas på ett tydligt och trovärdigt sätt.

FOREX strategi för hållbarhet ska säkerställa att företagets arbete för en mer hållbar verksamhet bedrivs kontinuerligt och fokuserat samt att verksamhetens påverkan på hållbarhet redovisas på ett tydligt och trovärdigt sätt.

Syftet med strategin är att FOREX ska öka sin positiva och minska sin negativa påverkan på hållbarhet genom att:

- samordna arbetet med hållbarhet
- årligen genomföra en väsentlighetsanalys av FOREX verksamhetsområden, vilket omfattar att
 - » identifiera och prioritera mål som stödjer hållbar utveckling
 - » identifiera och prioritera åtgärder som leder mot uppsatta mål
 - » välja ut ett antal prioriterade målsättningar som får särskilt fokus
- årligen följa upp och redovisa mål och åtgärder genom hållbarhetsrapport
- öka kännedomen om FOREX hållbarhetsarbete med särskilt fokus på:
 - » beslutsfattare, avseende hur de beslut som fattas är i linje med FOREX strategi, åtgärder och målsättningar
 - » medarbetare, avseende medarbetares eget ansvar att bidra till FOREX hållbarhetsarbete

Hållbarhetsstrategin ska:

- vägledas av FOREX vision, värderingar och affärsidé
- ta hänsyn till FOREX resurser och ekonomiska förutsättningar
- ta hänsyn till FOREX intressenters förväntningar på företaget relaterat till hållbar utveckling
- vägledas av de av FN beslutade 17 Globala målen samt FN:s definition för hållbar utveckling; "En hållbar utveckling tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov."

FOREX arbete med hållbarhetsfrågor (miljö, sociala förhållanden, personal, mänskliga rättigheter, antikorrup-tion) ska kopplas till de Globala målens tre dimensioner; ekologisk, social och ekonomisk hållbarhet.

FOREX arbete med hållbarhetsfrågor och verksamhetens påverkan på hållbarhet beskrivs under avsnitten EKOLOGISK, SOCIAL och EKONOMISK hållbarhet.



POLICYER

Flertalet av FOREX policyer och tillhörande instruktioner berör hållbarhetsfrågor, däribland:

- Policy avseende bolagsstyrning (inklusive Instruktion avseende hållbarhetsfrågor)
- Policy avseende intern kontroll
- Riskpolicy
- Kreditpolicy
- Policy mot penningtvätt och finansiering av terrorism
- HR-policy
- Finans- och redovisningspolicy
- Säkerhetspolicy

Intern granskning av efterlevnad av styrdokument och tillhörande rutiner är en integrerad del av chefsansvaret på alla nivåer i företaget. Ett särskilt ansvar vilar dock på chefer i FOREX ledningsgrupp. Ytterst ansvarig är verkställande direktör. Policyer och instruktioner revideras årligen.

Intern granskning av efterlevnad av instruktion avseende hållbarhetsfrågor samt övergripande hållbarhetsarbete utförs av hållbarhetsansvarig.

Resultat rapporteras till chefen för HR samt verkställande ledning. Granskningsförfarandet omfattar kontroll av organisationens genomförande enligt hållbarhetsstrategi samt utfall i förhållande till uppsatta mål/inriktning och föregående redovisningsperiod.

Extern granskning av FOREX hållbarhetsredovisning genomförs av revisor i samband med granskning av företags finansiella redovisning.

RISKHANTERING

Riskhanteringsområdet är väl reglerat av de förordningar och direktiv som styr verksamheten. Viktiga delar som ingår i riskarbetet är en sund och vaksam kultur, en välfungerande riskhanteringsprocess samt förmåga att anpassa arbetet i enlighet med myndigheters nuvarande och kommande krav.

Riskhanteringsprocess

För att tillgodose våra 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 och i företaget som helhet. Risker identifieras främst genom:

- Incidentrapportering
- FOREX Operational Risk Assessment (självutvärderingsprocessen)
- Löpande analys- och kontrollarbete
- Omvärldsbevakning

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

Riskhanteringen genomsyrar alla bankens aktiviteter. Hanteringen av risker utförs av första försvarslinjen, som säkerställer att föregående steg varit effektiva och i nivå med styrelsens fastställda riskaptit. Riskrapporteringen sker löpande till funktionen för riskkontroll, vd och styrelse. Vid indikation om att den fastställda riskaptiten håller på att överskridas vidtas lämpliga åtgärder av riskägaren.

Hållbarhetsrisker

Förutom kapital- och likviditetskraven har FOREX identifierat de mest väsentliga riskerna ur hållbarhetssynpunkt inom finansiell brottslighet, kreditgivning, säkerhet och intressekonflikt.

Finansiell brottslighet

Som finansiell aktör löper FOREX risk att utnyttjas för finansiell brottslighet, exempelvis penningtvätt och finansiering av terrorism. Därför har FOREX väl inarbetade processer och rutiner

som i vissa fall är strängare än vad lagen kräver.

Inför transaktioner och affärsförbindelser görs en riskbedömning. Här ställs frågor till kunden som får möjlighet att förklara rimligheten i transaktionen eller affärsförbindelsen. Kundkännedom uppnås innan affärsförbindelse upprättas för att FOREX ska kunna ingå ett avtal eller genomföra en transaktion.

Vid minsta osäkerhet avstår FOREX från att etablera affärsförbindelsen eller genomföra transaktionen. Missänkta transaktioner rapporteras till Finanspolisen.

Till stöd för arbetet med att motverka finansiell kriminalitet finns bland annat IT-system, årliga utbildningar för medarbetare samt tydliga rutiner och processer.

FOREX policy mot penningtvätt och finansiering av terrorism beskriver hur företaget ska arbeta för att motverka finansiell brottslighet.

Kreditgivning

Som utställare av krediter löper FOREX risk att låntagare inte återbetalar sin skuld, därför sker kreditgivning med relativt låg risktolerans enligt en väl utvecklad kreditbeviljningsmodell.

Kreditprövning görs till stor del automatiserat där kravnivåer och regelverk säkerställer att kunder som beviljas lån också har möjlighet att betala tillbaka skulden. Skulle kunden ha svårt med återbetalningen kan FOREX ofta erbjuda en förlängning av lånet eller en amorteringsfri månad. Som sista utväg kan ärendet lämnas till inkasso där, givet att kunden är villig till dialog, en individuellt utformad avbetalningsplan kan tas fram.

FOREX kreditpolicy beskriver hur företaget ska arbeta med kreditgivning.

Säkerhet

Till följd av ökad digitalisering ökar även risken för att FOREX ska

drabbas av IT-relaterad brottslighet och informations säkerhetsincidenter. Denna risk förebyggs genom intern information och utbildning av medarbetare i kombination med IT-verktyg som hindrar eller varnar för olämpligt eller skadligt innehåll via mejl och webbläsare. FOREX ställer även krav på sina leverantörer att uppfylla motsvarande säkerhetskrav.

Hantering av kontanter medför ökad risk för att medarbetare i butik utsätts för hot och våld. FOREX förebygger risken genom att hålla en hög säkerhetsnivå på sina butiker, använda bevakningstjänster samt genom tydliga rutiner och utbildning av medarbetare.

Risikanalyser och bedömning av FOREX säkerhetsnivåer genomförs årligen under ledning av FOREX säkerhetsavdelning. FOREX säkerhetspolicy beskriver hur företaget ska arbeta för att bibehålla hög säkerhet.

Intressekonflikt

En intressekonflikt uppstår när affärs- eller personliga förhållanden påverkar den yrkesmässiga bedöm-

ningen eller förmågan att agera i kundernas eller företagets intressen. Som finansiell aktör med många kundkontakter föreligger risk för intressekonflikt i FOREX.

FOREX förebygger risken för intressekonflikter genom dualitetsprincipen, tydliga rutiner samt utbildning av medarbetare. Ingen medarbetare får exempelvis hantera en affärstransaktion där medarbetaren eller en till honom eller henne närstående person har intressen. Medarbetare ska vid behov, som minst årligen, uppdatera och signera information om intressekonflikter, bisyssla och gåvor i FOREX centrala IT-system.

FOREX instruktion avseende hantering av intressekonflikter beskriver hur företaget ska arbeta för att förebygga och hantera intressekonflikter.



EKOLOGISK HÅLLBARHET

FOREX verksamhet är i grunden tjänsteproducerande och digitaliserad, vilket innebär begränsad påverkan på ekologisk hållbarhet.

Digitaliseringen möjliggör att valuta-kunder kan köpa valuta via kundcenter samt FOREX webbplatser och att bankkunder kan utföra sina bankärenden via mobil- och internetbank eller kundservice.

För de kunder som föredrar personliga möten erbjuder FOREX ett butiksnät med 81 butiker i Sverige, Finland, Norge och Danmark. I butikerna erbjuds personlig service och hjälp med valutaköp, kontanthandling och bankärenden.

Antal butiker vid utgången av 2020

- Sverige: 58
- Danmark: 6
- Norge: 10
- Finland: 7

Transporter

Valutatransporter

FOREX strävar efter att minska påverkan från valutatransporter genom att kontinuerligt effektivisera logistiken, vilket bland annat omfattar att minska antalet transporter, välja kortare transportvägar och cirkulera valuta mellan butiker. Transport av kontant valuta sker mestadels via flyg vilket innebär negativ miljöpåverkan genom utsläpp av bland annat koldioxid.

Pandemin har bidragit till att minska koldioxidutsläppen för transport av valuta. 2020 belastade FOREX landbundna transporter miljön med 13 080 kg koldioxidutsläpp, en minskning med 63 % mot året innan. Även om årets kraftiga minskning beror på pandemin visar trenden att utsläppen minskar för varje år. 2020 blir sjätte året i rad som FOREX minskar sina koldioxidutsläpp.

Tjänsteresor

Tjänsteresor ska genomföras med hänsyn till miljöaspekter. Hållbara

transportalternativ, exempelvis tåg, ska väljas i första hand.

Under 2020 har koldioxidutsläppet för tjänsteresor med flyg minskat med närmare 80 % jämfört med 2019, även det till stor del på grund av pandemin

Koldioxidutsläpp

2020:

- Tjänsteresor 10 ton CO₂e
- Valutatransporter (land) 13 ton CO₂e
- Valutatransporter (flyg) 30 ton CO₂e

2019:

- Tjänsteresor 47 ton CO₂e
- Valutatransporter (land) 35 ton CO₂e
- Valutatransporter (flyg) i.u.

Förbrukning och återvinning

Energianvändning

FOREX väljer i första hand klimatsmarta alternativ som el från förnybara energikällor. LED-belysning är sedan länge standard i nya och ombyggda butiker och arbetsplatser. I äldre butiker och arbetsplatser byts gamla glödlampor ut löpande.

IT-driftmiljön är till stora delar molnbaserad och hanteras hos en leverantör vars driftshallar är koldioxidneutrala sedan 2012. FOREX molndrift har ett PUE-värde (Power Usage Effectiveness) kring låga 1,125 i genomsnitt. Användningen av molntjänster gör att energiförbrukningen minskar med i genomsnitt cirka 30 % jämfört med en traditionell, serverbaserad IT-miljö.

Elektronisk utrustning

Elektronisk utrustning som datorer, mobiler och övriga IT-produkter åter-

används i första hand inom FOREX. På huvudkontoret finns ett lager där utbytet av IT hanteras på plats för att reducera onödiga transporter. Produkter utan restvärde källsorteras och hämtas av återvinningspartner.

Pappersförbrukning

FOREX strävar efter att minska pappersförbrukningen genom att digitalisera processer. Skrivare är inställda på dubbelsidig utskrift och utskrift sker genom personliga ID-kort vilket bidrar till att minska felaktiga och onödiga utskrifter.

Digitalisering av årsbesked, kontoutdrag och öppningsprocesser har bidragit till att minimera antalet postala utskick och pappersutskrifter med 80 %. Kontoinformation finns tillgänglig via FOREX internet- och mobilbank. Istället för pappersutskick kan kunder välja att få information via den digitala brevlådan Kivra, vilken 60 % av FOREX kunder var anslutna till under 2020.

Kassakvitton

Enligt beslut från EU-kommissionen infördes under 2020 en lag på bisfenolfria kassakvitton och biljetter. FOREX har sedan 2016 bisfenolfria kvitton i sina butiker.

Valutaplastfickor

Valutaplastfickor har historiskt delats ut till kunder i syfte att underlätta säker hantering av köpt valuta. Sedan 2018 delar FOREX enbart ut valutaplastfickor på kundens förfrågan. I samband med detta påminner även personal kunden om att återanvända och återvinna valutaplastfickorna efter användning.

Återvinning

FOREX sorterar avfall för återvinning. Återanvändning av material och utrustning mellan butiker och kontor görs i stor utsträckning.

SOCIAL HÅLLBARHET

FOREX respekterar personlig värdighet, integritet och rättigheterna hos varje människa och står självklart bakom FN:s internationella deklaration om mänskliga rättigheter. Ingen på FOREX får medverka till att bryta mot eller kringgå dessa rättigheter. Nolltolerans råder för alla former av kränkande särbehandling.

Alla människor är välkomna till FOREX och var och en kan förvänta sig att bli respekterad. Jämställdhet, mångfald och inkludering har alltid varit en framgångsfaktor för oss och är en lika självklar som viktig del i vårt hållbarhetsarbete.

Vi arbetar aktivt med regelefterlevnad i syfte att motverka korruption i alla dess former. Som finansiell aktör har vi goda möjligheter att motverka kriminell brottslighet, en möjlighet vi är stolta över att ha och som vi tar på största allvar.

FOREX vill bidra till ett bättre samhälle och tror att detta mest effektivt låter sig göras genom samarbete och stöd till hållbarhetspartners. Genom stödet bidrar FOREX till att dessa organisationers viktiga arbete kan fortgå.

Finansiell brottslighet

Som finansiell aktör på marknaden löper FOREX risk att utnyttjas för finansiell brottslighet, exempelvis penningtvätt och finansiering av terrorism. Arbetet för att motverka denna brottslighet är högt prioriterat och genomförs utifrån en riskbaserad ansats för att identifiera, utreda och rapportera misstänkt finansiell brottslighet inom penningtvätt, terrorismfinansiering och bedrägeri.

Riskbedömning

FOREX har väl inarbetade processer och rutiner som i vissa fall är strängare än vad lagen kräver. Inför transaktioner och affärsförbindelser görs en riskbedömning. Här ställs frågor till kunden som får möjlighet att förklara rimligheten i transaktionen eller affärsförbindelsen. Kundkän-

dom uppnås innan affärsförbindelse upprättas för att FOREX ska kunna ingå ett avtal eller genomföra en transaktion.

Vid minsta osäkerhet avstår FOREX från att etablera affärsförbindelsen eller genomföra transaktionen. Miss-tänkta transaktioner rapporteras till Finanspolisen.

Under senare år har vi fokuserat på att höja säkerheten för våra kunder, exempelvis genom att ersätta inloggning med bankdosa mot inloggning med BankID samt införa begränsningar med Swish.

Kompetensutveckling

Vi lägger stort fokus på kompetensutveckling av medarbetare inom AML (Anti Money Laundering) och arbetar kontinuerligt med att öka medvetenheten och kunskapen för att identifiera och förhindra finansiell brottslighet, exempelvis om penningmålsvakter och hur vi agerar vid misstanke. Samtliga medarbetare på FOREX genomför årligen en AML-utbildning med krav på examination.

Regelefterlevnad

Korruption riskerar att sätta sunda och affärsmässiga beslutsmekanismer ur spel, något som kan skada såväl FOREX som våra kunder och samhället i stort. Därför arbetar vi löpande för att utbilda och medvetandegöra medarbetare om vikten av regelefterlevnad och förebyggande av mutor, bestickning och intressekonflikter. Som stöd finns tydliga rutiner och årlig utbildning om intressekonflikter med krav på examination som samtliga medarbetare genomför. Med-

arbetare ska vid behov, som minst årligen, även uppdatera och signera information om intressekonflikter, bisyssla och gåvor i FOREX centrala IT-system.

Intressekonflikter

Intressekonflikt uppstår när två eller flera parter har motstående eller potentiellt motstående intressen, när affärsmässiga eller personliga förhållanden påverkar den yrkesmässiga bedömningen eller förmågan att agera i kundernas eller FOREX intressen.

Effekter av intressekonflikter förebyggs och hanteras genom bland annat loggföring av kända intressekonflikter, rutiner som präglas av dualitetsprincipen, förbud mot att betjäna närstående och förbud mot bisysslor som äventyrar relevanta personers arbete med eller i FOREX genom konflikter gällande ekonomiska intressen eller anspråktagande av tid.

Incidenter

Alla incidenter som har, eller riskerar att få, en påtaglig negativ påverkan på verksamhet, tillgångar eller förtroende ska rapporteras, hanteras och åtgärdas i ett incidenthanterings-system. Detta ger FOREX möjlighet att förbättra processer, rutiner och systemstöd och förhindra att situationen uppstår igen.

Visselblåsning

Vid händelser och missförhållanden av allvarlig karaktär, exempelvis misstanke om lagbrott, kan ärenden rapporteras anonymt via en visselblåsarfunktion. Hanteringen sker konfidentiellt.

Medarbetare

Arbetet med jämställdhet och mångfald är en naturlig del av FOREX verksamhet. Vi arbetar kontinuerligt med vår kultur, trivsel, hälsa och en ständig utveckling av medarbetarnas kompetens för att skapa engagemang och trygghet samt ge medarbetarna rätt förutsättningar för att utföra sitt arbete. Dessutom arbetar FOREX ständigt med att främja mångfald genom att aktivt rekrytera medarbetare med olika bakgrund.

Det uteblivna resandet, till följd av coronapandemin, har haft stor påverkan på FOREX verksamhet och tvingat företaget att vidta kraftfulla åtgärder. Flertalet medarbetare har permitterats och ett antal medarbetare har behövt sägas upp till följd av arbetsbrist.

Jämställdhet och mångfald

FOREX 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, könsöverskridande identitet eller uttryck eller ålder.

Under introduktionen av nya medarbetare går vi igenom och vägleder medarbetare om dessa viktiga områden och vad de ska göra om de upplever sig trakasserade eller diskriminerade.

FOREX har en hög andel kvinnliga chefer med en fördelning av 60 % kvinnor och 40 % män. I den största chefsgruppen, affärschefer, är 66 % kvinnor och 34 % män. I styrelsen är tre av fem ordinarie ledamöter kvinnor, varav en är styrelsens ordförande. Målet är att varje funktion och avdelning senast år 2025 ska ha en mer jämställd könsfördelning.

Vi strävar även efter en ökad bredd inom ålder, utbildningsgrad och socioekonomisk bakgrund då vi ser att detta ger ökad kompetens samt mer effektiva och dynamiska arbetsgrupper. Att många av FOREX

medarbetare idag saknar akademisk bakgrund värdesätter vi då det bidrar till att skapa mångfald även ur ett utbildningsperspektiv.

För många ungdomar eller unga vuxna är FOREX den första arbetsgivaren. Detta är vi stolta över då vi får möjlighet att hjälpa dem att bygga en stabil grund för sin framtida karriär.

Enligt medarbetarundersökningen har 4 % av medarbetarna känt sig diskriminerade av chef eller kollega under de senaste sex månaderna. 17 % av medarbetarna har känt sig diskriminerade av kund eller extern kontakt.

Arbetsmiljö

Vi strävar efter att skapa 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 FOREX 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.

Arbetsplatser

Den fysiska utformningen av butiker är en sammanvägd lösning av krav på funktioner kopplat till arbetsmiljö, säkerhet, dagliga arbetsprocesser, möjliggörande av försäljning och att vara en attraktiv plats för kundens möte med oss. Vid anpassning av lokaler och arbetsplatser strävar vi efter så öppna miljöer som möjligt för att skapa goda ljus- och luftförhållanden.

Skyddsronder

Vi genomför regelbundna skyddsronder där ansvarig chef och skyddsombud tillsammans går igenom verksamheten på arbetsplatsen. 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 kan hanteras anonymt.

Höstens psykosociala skyddsronder genomfördes för första gången digitalt. Samtliga frågor var till majoriteten positiva och vi kan glädjande konstatera att 92 % anser att de bemöts med respekt av sina kollegor.

Coronapandemin

Under pandemin har den interna kommunikationen varit viktig för att skapa trygghet. Digitala informationsmöten med verkställande direktör har hållits regelbundet sedan mars. Samtliga medarbetare har då varit inbjudna och haft möjlighet att anonymt ställa frågor.

Medarbetare har sedan våren haft möjlighet att delge sitt mående och behov av stöd genom månadsvisa pulsmätningar.

Säkerhet

FOREX arbetar förebyggande för att minimera olycksfall samt skador på människor och tillgångar, upprätthålla hög informationssäkerhet samt upprätthålla kritiska funktioner och snabbt kunna återgå till normal verksamhet.

Kompetensen inom krishantering, utredning av interna och externa brott samt IT- och informationssäkerhet är hög. För att ytterligare öka medarbetares medvetenhet och engagemang för säkerhetsfrågor genomförs regelbundna säkerhetsutbildningar och krishanteringsövningar. Därtill kommer tydligt utvecklade och dokumenterade processer, interna styrdokument och systemstöd.

Risikanalys och bedömning av säkerhetsnivåer genomförs årligen under ledning av FOREX säkerhetsavdelning.

Fysisk säkerhet

Hantering av stora mängder valuta ställer extra höga krav på att FOREX erbjuder en säker fysisk miljö för kunder och medarbetare. Våra medarbetare ska känna sig trygga på sin arbetsplats och våra kunder ska känna sig trygga när de besöker en butik. Det är även viktigt att skydda tillgångar och värde. FOREX förebyggande säkerhetsarbete ska minska

riskan för att någon utsätts för rån, hot och våld. FOREX butiker håller en mycket hög säkerhetsnivå.

Informationssäkerhet

Som en följd av ökad digitalisering är det viktigt att arbeta förebyggande för att förhindra IT-relaterad brottslighet och upprätthålla hög informationssäkerhet. FOREX bedriver ett systematiskt arbete med informations- och IT-säkerhetsfrågor, dels genom återkommande riskanalyser och regelbundna utbildningar för medarbetare, dels genom IT-verktyg som förhindrar intrång och/eller varnar för olämpligt eller skadligt innehåll via mejl och webbläsare. FOREX ställer även motsvarande säkerhetskrav på sina leverantörer.

Coronapandemin

Sedan pandemins utbrott har FOREX ledningsgrupp bevakat rekommendationer och regleringar från myndigheter. Utifrån detta har interna rutiner utformats i syfte att minska risken för smittspridning. Under pandemins inledande skede var krisledningsgruppen aktiverad och säkerställde att åtgärder vidtogs samt att information och rutiner snabbt förmedlades till medarbetare.

Medarbetare har uppmanats att stanna hemma vid minsta symptom och de som har kunnat arbeta på distans har i hög utsträckning också gjort detta.

Hälsa och friskvård

FOREX vill bidra till att öka välmåendet genom att uppmuntra till fysisk aktivitet, sund kosthållning och hälsosammare levnadsvanor. Förhoppningen är att friskvårdsarbetet ska bidra till ökad arbetsglädje, kvalitet och effektivitet i verksamheten samt att skador förebyggs.

För att underlätta för medarbetare att bedriva friskvård erbjuder FOREX ett friskvårdsbidrag på 2 600 SEK per år i Sverige, 3 200 NOK i Norge, 260 EUR i Finland och 2 600 DKK i Danmark. I Sverige utnyttjade medarbetare i genomsnitt 2 121 kronor av sitt friskvårdsbidrag.

Kompetensutveckling

Det finansiella regelverket FOREX opererar inom är i ständig förändring, så är även våra produkter och tjänster. Det är därför viktigt att medarbetare känner sig trygga med sin kompetens och fortlöpande lär sig och utvecklas. Kontinuerlig kompetensutveckling är en grund för framgång och utbildning erbjuds inom bland annat försäljning, regelverk, produkter, ekonomi och ledarskap.

Utbildningens effekt bekräftas av medarbetare där 84 % svarar positivt på påståendet "Vi har tillräcklig kunskap för att besvara våra kunders frågor" i medarbetarundersökningen. Detta är liten ökning jämfört med föregående år.

Måluppföljning

Sedan 2019 förbereds och dokumenteras alla medarbetarsamtal i FOREX centrala HR-system. Det innebär att de årliga utvecklings-, uppföljnings- och lönesamtalen blir mer objektiva, strukturerade och lättillgängliga. Det bidrar även till att förenkla mätning av måluppfyllnad, engagemang och mycket annat.

Fackliga relationer

Goda fackliga relationer är viktiga för FOREX och vi främjar en nära dialog med fackliga företrädare om verksamheten. I Sverige har vi kollektivavtal med Svensk Handel och Finansförbundet, i Norge med Handel och Kontor, samt i Finland och Danmark med medarbetarföreningen.

Medarbetarundersökning

Medarbetare ombeds årligen delta i en medarbetarundersökning. Utifrån svaren genomförs workshops som syftar till att förbättra beteenden och invanda mönster i arbetsgruppen. 2020 svarade 79 % av medarbetarna på undersökningen, vilket är samma deltagande som föregående år.

FOREX fortsätter att bli ännu bättre på att arbeta aktivt med resultatet från medarbetarundersökningen. Hela 84 % uppger att arbetsgruppen arbetat tillsammans med resultatet, en klar förbättring jämfört med föregående års 75 %.

Ledarskap

88 % av de chefer som har minst fem svarande i sitt team har ett ledarindex som är på en bra eller en mycket bra nivå, en något lägre siffra än föregående mätning. Förtroendet för närmaste chef har också minskat och ligger i år på 82 % jämfört med förra årets 89 %. Vi är fortsatt stolta över vårt höga ledarindex och kommer arbeta för att detta ska bibehållas på en hög nivå.

Stark målstyrning

FOREX har en väl etablerad måluppföljningsprocess. 86 % känner till företagets övergripande mål och 89 % anger att man i arbetsgruppen arbetar mot tydliga mål.

Engagemang

69 % av medarbetarna anger att de är engagerade i sitt arbete och 68 % skulle rekommendera FOREX som arbetsgivare. Även om dessa värden har ökat över tid behöver vi arbeta vidare för att ytterligare öka engagemang och rekommendationsgrad.

Coronapandemin

Med anledning av pandemin och de stora påfrestningarna som den inneburit för såväl medarbetare som verksamhet, har månadsvisa pulsmätningar genomförts sedan våren 2020. Syftet med pulsmätningarna, som alljämt fortsätter, är att ta reda på upplevd arbetsmiljö och behov av stöd. Pulsmätningarna är anonyma och kan besvaras av samtliga medarbetare.

Socialt ansvarstagande

Kontanhantering och personliga möten

FOREX är en del av den digitala utvecklingen, samtidigt ser vi att såväl kontanter som personliga möten fortfarande fyller en viktig funktion i samhället.

I butiker erbjuder vi kunder personlig hjälp med sina ärenden och möjlighet att hantera kontanter. Därmed inkluderas även de kunder som upplever den digitala vardagen utmanande, som föredrar att betala med kontanter och som värdesätter det

personliga mötet. Tack vare mångfalden bland medarbetare, med ett 60-tal olika nationaliteter och språk, kan vi i många fall även hjälpa våra kunder på deras eget språk.

Hållbarhetspartners

FOREX vill bidra till ett bättre samhälle och har i sitt sociala hållbarhetsarbete valt att fokusera på barn och ungdomar. Genom samarbete och bidrag till ECPAT och Rädda barnen är vi engagerade i barnens rättigheter, med huvudfokus att bekämpa barnsexhandeln. FOREX har identifierat att barnsexhandel förekommer i tre sektorer som FOREX Bank berörs av; bank- och finanssektorn, rese- och turismsektorn samt IT.

ECPAT

FOREX verkar inom tre sektorer där barnsexhandel har större risk att förekomma; reseföretag (resande förövare), banker (betalningar) och IT (bilder, filmer och streaming), därför har vi valt att samarbeta med ECPAT Sverige, barnrättsorganisation som arbetar mot

sexuell exploatering av barn. Samarbetet består främst av att sprida ECPAT:s budskap och informationskampanjer genom digitala skärmar i våra butiker samt via sociala medier.

Som medlem i Finanskoalitionen är FOREX sedan 2008 en av flera aktörer som bidrar till att motverka att det svenska betalningssystemet missbrukas för köp av sexuellt exploaterat material av barn. För att hindra kriminella företag att ta emot kortbetalningar samverkar vi med kortföretag och polisen. Arbetet tillsammans med ECPAT gör även att FOREX är med och gör skillnad under FN:s globala mål nummer 16.2 Skydda barn mot övergrepp, utnyttjande, människohandel och våld.

Rädda Barnen

FOREX är stolt hållbarhetspartner till Rädda Barnens insatser för barn i katastrofer och konflikter. Krig och katastrofer slår miljoner barns liv i spillror varje år. De flesta liv förloras

under en katastrofs första dagar och barnen är särskilt utsatta. Rädda Barnen är blixtnobbt på plats och ger livräddande sjukvård, skyddar ensamma barn, återförenar familjer och startar tillfälliga skolor.

Genom bidrag från FOREX kan fler barn i konflikt och katastrofer få stöd, både akut och långsiktigt. Bidraget sker dels i monetär form genom insamlingsbössor i FOREX butiker samt att kunder vid kontoavslut kan välja att skänka inestående belopp, dels genom att FOREX sprider Rädda Barnens budskap på digitala butiksskränor samt via sociala medier.

Under 2020 har FOREX bidragit med 280 817 kronor till Rädda Barnen genom donerade medel. Sedan 2010 har FOREX bidragit med cirka 3 280 000 kronor till Rädda Barnen.

Citat från medarbetarundersökningen

”FOREX Bank välkomnar människor med olika bakgrund och nationaliteter vilket är det främsta anledningen till att jag rekommenderar dem som arbetsgivare. Ända sedan anställningsintervjun har jag känt mig välkommen.”

”En arbetsgivare som skapar möjlighet och utveckling till många oavsett bakgrund.”

”En härlig blandning av kollegor, kvinnor och män, gamla och unga, många olika etniska bakgrunder”

”Att det är en rolig arbetsgivare att arbeta för då det är mycket eget ansvar. Har man en idé har jag en chef som backar mig till 100 % att jag får genomföra det om möjlighet finns.”

”Ett seriöst företag som förstår att medarbetarna är nyckeln till företagets framgång, och därför tar väl hand om personalen. Jag känner mig uppskattad och tagen på allvar, och jobbet i sig är givande och lärorikt.”

”Man har möjlighet att kunna utvecklas inom Företaget, ingen dag är sig lik och man lär sig nya saker varje dag. Man har under årens gång sett hur mycket företaget utvecklats och man har fått uppleva att man får vara delaktig under resans gång, man känner att VD'n och alla som arbetar på huvudkontoret är intresserade av att få höra ens förslag på förbättringar för banken och det dagliga arbetet.”

EKONOMISK HÅLLBARHET

Om ett område, enligt FN:s definition av ekonomisk hållbarhet, även kan anses tillhöra ekologisk eller social hållbarhet har FOREX valt att inkludera denna information under nyss nämnda avsnitt.

För FOREX handlar ekonomisk hållbarhet om att säkerställa finansiell styrka och motståndskraft för att kunna vara en stabil och pålitlig aktör på finansmarknaden samt erbjuda anständiga anställningsförhållanden.

FOREX ska vara lyhörda för sina kunders behov och hjälpa dem till en hållbar konsumtion genom exempelvis ansvarsfull kreditgivning.

Krav på kapital och likviditet

Kapitaltäckningsförordningen (CRR) och kapitaltäckningsdirektivet (CRD IV) reglerar hur mycket kapital och likviditet en bank som minst måste hålla i relation till den affärsvolym och de risker banken är exponerad för. Kapitalet utgör en reserv för att täcka eventuella oväntade förluster samt säkerställa att banken förblir solvent i ett läge av finansiell kris.

Överskottslikviditet hanteras i enlighet med bankens placeringsinstruktion. Likviditeten placeras i räntebärande värdepapper, tidsbundna placeringar eller i form av utlåning till kreditinstitut. FOREX Bank har i dagsläget en investeringshantering grundad utifrån en mer konventionell modell, primärt stödd på rating och sektorer där hållbarhet inte är en tvingande komponent. Ambitionen är dock att investeringshanteringen, utifrån de framväxande EU-kriterierna, men även utifrån traditionella kriterier succesivt ska anpassas för att möta FOREX Banks övergripande hållbarhetsstrategi. Ingen del av hanteringen sker utifrån ett perspektiv av kapitalförvaltning på uppdrag av kund eller som del av produkt som erbjuds till kund.

Vi gör löpande bedömningar och analyser av kommande och förändrade regelverk inom kapital och likviditet som kan komma att påverka banken för att säkerställa efterlevnaden av kraven både på kort och lång sikt. I de fall hanteringen inte regleras av regelverk ska hantering av likviditeten

ske i enlighet med våra värderingar och vår hållbarhetsstrategi.

I Pelare III-rapporterna på forex.se finns mer information om vår kapital- och likviditetssituation samt hanteringen av de risker som medföljer.

Kreditgivning och risker

FOREX erbjuder blancolån med fokus på högkvalitativa kundsegment med låga risker. Kreditgivningen sker ansvarsfullt och i linje med interna och externa regelverk. Som en ansvarstagande kreditgivare följer vi betenden och utför kontinuerlig översyn av våra kreditregelverk.

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.

Ersättningar

FOREX ersättningsystem är fast och innehåller inga rörliga ersättningar. Ersättningar ska vara konkurrenskraftiga, takbestämda och ändamålsenliga, måttfulla, rimliga, väl avvägda och samt bidra till en god etik och företagskultur. Ersättningsystemet ska motivera, stimulera och belö-

na goda arbetsinsatser samt vara förenligt med och främja en sund och effektiv riskhantering.

Anständiga arbetsvillkor

Ersättningar till medarbetare ska utformas och tillämpas på ett sätt som är lämpligt med hänsyn till företagets storlek och interna organisation, ekonomiska förutsättningar, branschens utveckling samt verksamhetens art, omfattning och komplexitet. Utformning av ersättningsystem ska följa företagets affärsstrategi, mål, värderingar och långsiktiga intressen.

Som arbetsgivare ska vi iakta de skyldigheter som föreligger enligt gällande avtals- och arbetsrätt samt respektera de rättigheter som arbetsmarknadens parter har vid kollektivavtalsförhandlingar. Vid 2020 års lönekartläggning fann vi inga osakliga löneskillnader som kan kopplas till kön.

