

Vår uppförandekod



SBAB!

Vår VD har ordet

SBAB:s viktigaste tillgång är förtroende. Vår verksamhet bygger på att våra kunder, ägaren, medarbetare, investerare, affärspartners och allmänheten känner förtroende för SBAB och de värden vi representerar.

Att bedriva bankverksamhet ställer höga krav på oss som jobbar på SBAB. Omvärldens förtroende för SBAB och för svenska banker i stort är beroende av att vi både levererar det vi lovar samt att vi har en god affärskultur och följer de regler och ramverk som gäller på den finansiella marknaden - vi är stolta proffs. SBAB:s uppförande-kod beskriver de krav vi ställer på vårt eget agerande och uppförande - vi lyckas tillsammans och vi tar ansvar hela vägen. Det är viktigt att vi har en samsyn kring detta eftersom våra värderingar och uppförandekoden gäller alla oss anställda i SBAB-koncernen, vår styrelse samt de konsulter och den inhyrda personal som jobbar hos oss.

Uppförandekoden ska vara en vägledning, en guide, som vi alla kan använda i vårt dagliga arbete. Genom att leva efter vår mission att bidra till bättre boende och boendeekonomi och ta ansvar som stolta proffs - i relation till våra kunder, varandra och vår omvärld - hela vägen - bidrar vi till att vi tillsammans ska nå vår vision - att erbjuda Sveriges bästa bolån.

Klas Danielsson

VD SBAB



Vi jobbar
smart
med fart

Vi tar
ansvar
- hela vägen

Vi är
stolta
proffs

Vi lyckas
tillsam-
mans

Varför en uppförandekod?

Som bank har SBAB en viktig funktion i samhället. Vi är en del av en finansiell infrastruktur som gör det möjligt för privatpersoner att köpa ett eget boende och för företag att finansiera fastigheter för bostadsändamål. Genom vår verksamhet kan vi påverka utvecklingen i samhället och även de ekonomiska förutsättningarna för privatpersoner, företag och bostadsrättsföreningar. Vi handskas också med inlåningsmedel som anförtrotts SBAB av allmänheten. Det kräver att vi tar ansvar och agerar långsiktigt och att vi med god affärsetik bygger förtroendefulla relationer med våra kunder och omvärlden. För SBAB är affärsetik att ha respekt för omvärlden och vårt ansvarstagande bygger på att vi följer de lagar och regler - såväl externa som interna - som styr och påverkar vårt arbete. Det är också viktigt att vi som arbetar på SBAB är engagerade, har en framåt drivande attityd och tar ett personligt ansvar för att se till att vi har nödvändig information och kunskap om våra produkter och vår verksamhet. Du har själv det yttersta ansvaret att tillse att du är rätt informerad och inhämtar den kunskap som krävs för att du ska prestera på topp. Uppförandekoden bidrar till att utveckla ett gemensamt förhållningssätt för hur vi ska uppträda gentemot kunder, leverantörer, myndigheter och andra externa parter, likväl som mot varandra samt vilket ansvar som följer med att vara anställd på SBAB.

Som bank verkar vi i en förtroendebransch. Vår känsla för vad som är rätt och fel, vårt omdöme och vår integritet får därför extra betydelse. Den som arbetar som handläggare i en bank har vad som kan kallas en integritetskänslig ställning. Med det menas att personen är extra utsatt för vissa risker såsom påtryckningar på grund av den information och de produkter och tjänster som personen har tillgång till. Det ställs därför höga krav på integritet,

det vill säga att man har fasta högt ställda moraliska principer som man konsekvent lever efter. Just att vara konsekvent och att följa de rutiner som är uppsatta skyddar både oss som arbetar här och SBAB. Uppförandekoden hjälper oss att bli medvetna om hur vi förväntas agera i olika avseenden.

För SBAB är hållbart företagande att integrera ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar i verksamheten. SBAB är sedan november 2009 anslutet till FN:s företagsinitiativ Global Compact och dess 10 principer som omfattar mänskliga rättigheter, arbets- och anställningsförhållanden, miljö och antikorruption, se The Ten Principles. Uppförandekoden tar sin utgångspunkt i detta åtagande. Hållbart företagande ska vara en självklarhet i alla delar av vår verksamhet och vi som arbetar här behöver vara engagerade i frågorna och ta personligt ansvar för dem. Vi tar ansvar - hela vägen. SBAB ska agera föredömligt och ligga i framkant med detta arbete. Vi ska därför kontinuerligt arbeta för att uppnå våra mål inom hållbart företagande och att alltid hushålla med samtliga resurser i verksamheten.

“SBAB har en viktig funktion i samhället”

Uppförandekoden gäller var och en som företräder SBAB i något sammanhang, externt eller internt. Medarbetare, chefer, konsulter, företagsledning och styrelseledamöter har alla ett personligt ansvar att sätta sig in i och följa uppförandekoden.

Relationen till våra kunder

Vi bidrar till bättre boende och boendeekonomi och vi ska erbjuda Sveriges bästa bolån. I december 2014 kom vi på första plats i Svensk Kvalitetsindex ("SKI") årliga mätning om kundnöjdhet inom bolån privat och på tredje plats inom bolån företag. Relationen till våra kunder är naturligtvis alltid av central betydelse oavsett om kunden är en privatperson, en bostadsrättsförening eller ett företag. Det är viktigt att kunderna får korrekt och relevant information på ett enkelt, lättillgängligt och lättförståeligt sätt så att de förstår våra produkter och vår prissättning. Vi ska inte krångla till det utan undvika svårförståeliga branschterminer och omskrivningar. Vi ska förklara vad kunden ger sig in i och på vilka villkor. På så sätt skapar vi trygghet för våra kunder. Vi ska ställa relevanta frågor om kundens situation och ta oss tid att förklara alla aspekter för kunden så att framtida överraskningar undviks. Du hittar mer information om vår kommunikation i avsnittet som heter Kommunikation och sociala medier.

Integritet och skydd av personuppgifter

Med personuppgift menas all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person. SBAB värnar om sina kunders personliga integritet och vi ska bara samla in personuppgifter för särskilda, och berättigade, ändamål. Vi ska alltid informera kund om hur vi hanterar de uppgifter som samlas in och därefter ska uppgifterna inte behandlas på annat sätt. Med behandling menas allt man gör med personuppgifterna, till exempel samla in, registrera, lagra, bearbeta, utlämna genom att översända, sprida eller tillhandahålla uppgifter på annat sätt, och att sammanställa eller samköra. Bara

“SBAB värnar om sina kunders personliga integritet”

de uppgifter som är nödvändiga för ändamålet ska behandlas. För att få behandla personuppgifter ska kund ha lämnat sitt samtycke till behandlingen alternativt att behandlingen är nödvändig för att vi ska kunna fullgöra ett avtal med kunden eller om det är nödvändigt för att SBAB ska kunna fullgöra en rättslig skyldighet. Vi får inte behandla känsliga personuppgifter, det vill säga uppgifter som avslöjar ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, eller medlemskap i fackförening samt uppgifter som rör hälsa eller sexuell läggning. När vi gör noteringar i kundärenden ska vi göra det på ett professionellt sätt, det vill säga objektivt och sakligt.



SBAB ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda de personuppgifter vi har om våra kunder och åtkomsten ska vara begränsad till medarbetare som har giltiga skäl att få tillgång till uppgifterna. SBAB ska se till att uppgifterna är riktiga och hålla dem aktuella. Felaktiga uppgifter ska rättas, blockeras eller utplånas. Personuppgifterna ska inte bevaras under längre tid än vad som är nödvändigt för ändamålet med behandlingen.

SBAB har ett så kallat Personuppgiftsombud som genom att utföra granskningar, informera, utbilda och stötta verksamheten vid frågor om personuppgiftshantering ska se till att SBAB behandlar personuppgifter på ett korrekt och lagligt sätt. Du kan läsa mer om SBAB:s personuppgiftshantering i Instruktion för personuppgiftsbehandling och Anvisning avseende behandling av personuppgifter inom SBAB, som finns på Banketten. Är du osäker på vad som gäller i en viss situation kan du även kontakta SBAB:s Personuppgiftsombud.

Penningtvätt och finansiering av terrorism

SBAB ska bedriva verksamheten på ett sådant sätt att risken för att SBAB utnyttjas för penningtvätt och finansiering av terrorism minimeras genom att följa regler, vidta riskbaserade åtgärder och utbilda anställda. SBAB:s strävan är att ständigt förbättra och utveckla rutinerna för att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism. Vi övervakar våra system för att identifiera avvikande och misstänkta transaktioner och vi kontrollerar samtliga som vill bli kund hos oss mot sanktionslistor för att säkerställa att vi inte oavsiktligt gör affärer med någon som har kopplingar till penningtvätt eller finansiering av terrorism. Vi kontrollerar även befintliga kunder regelbundet mot sanktionslistor. Misstänkta transaktioner och sanktionsträffar rapporteras till relevanta myndigheter av Centralt Funktionsansvarig. I kombination med den systemövervakning av transaktioner som SBAB genomför är din uppmärksamhet och professionalism viktiga verktyg för att upptäcka eventuella avvikande och misstänkta transaktioner. Alla anställda har en skyldighet att rapportera misstänkta eller ovanliga transaktioner till Centralt Funktionsansvarig enligt Instruktion om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Alla anställda har även skyldighet att genomföra den utbildning som tillhandahålls på området.

Kundkännedom

Kundkännedom är ett centralt begrepp i lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Innan SBAB ingår en ny affärsförbindelse måste vi ställa ett antal frågor till kunden och utföra vissa kontroller, i syfte att uppnå tillräcklig kundkännedom. Eftersom vår affärsverksamhet till stor del bygger på distansavtal, ställs särskilda krav på identifieringen av kunder. Är kunden ett företag måste vi även veta vem som är verklig huvudman och kontrollera identiteten på företrädare.

Vi behöver även information från kunden avseende affärsförbindelsens syfte och art. Därför ställer vi frågor om detta i samband med att någon vill bli kund hos oss. SBAB måste även följa upp alla affärsförbindelser genom att kontrollera och dokumentera att de transaktioner som genomförs stämmer överens med vår kunskap om kunden.

Sekretess och tystnadsplikt

Uppgift om kund, såväl fysisk som juridisk person, omfattas av sekretess. Sekretessen omfattar alla uppgifter som rör förhållandet mellan kund och SBAB, till och med uppgiften att en viss kund är

kund i banken. Sekretessen gäller även efter det att förbindelsen mellan kunden och SBAB upphört. Du får inte lämna ut uppgifter om kunder till utomstående och därför ska du alltid följa SBAB:s rutiner på området för att säkerställa att det är kunden du talar med.

Kunderna ska alltid kunna vända sig till oss i förtroende och veta att deras ekonomiska angelägenheter inte förs vidare. Det betyder att vi inte sprider kundinformation till någon, inte heller till kollegor som inte är behöriga eller har sakliga skäl att ta del av kundinformationen för att kunna utföra sina arbetsuppgifter, och att vi hanterar och förvarar all kundinformation på ett säkert sätt. Vi diskuterar inte känsliga ärenden och pratar inte om konfidentiell information utanför SBAB. Vi är stolta proffs, vilket också är en av våra värderingar.

Vi ska vidta åtgärder för att skydda kunduppgifter så att de inte kan komma åt av obehöriga. Vi ska även tillämpa och följa särskilda rutiner för åtkomst till informationssystemen. SBAB:s åtkomstpolicy avseende informationssystem återfinns i Säkerhetsinstruktionen - Styrning av åtkomst - som du hittar på Banketten. När en person byter arbetsuppgifter eller slutar ska behörigheter till system och applikationer avaktiveras eller tas bort och det är närmaste chef som är ansvarig för att meddela detta till Service Desk.

Tänk på att alltid låsa din dataskärm när du lämnar din arbetsplats, även om det är tillfälligt, och lås in kundhandlingar när du lämnar kontoret.

Du hittar mer information i vår Instruktion om banksekretess på Banketten.

Kundklagomål

Klagomål från en kund kan utgöra värdefull information och leda till förändringar och förbättringar av bland annat SBAB:s produkter och rutiner. SBAB:s klagomålshantering för privatkunder ska ha en god standard och se till att kunders klagomål blir snabbt, sak-

“Kunderna ska alltid kunna vända sig till oss i förtroende”

ligt och korrekt hanterade samt att kunden får en rättvis prövning av sitt ärende. Vi ska även ha en ändamålsenlig intern uppföljning av klagomålen för att kunna använda informationen i förändrings- och förbättringsarbete.

SBAB tillhandahåller även kund- och supportforum via hemsidan där kunder har möjlighet att ställa frågor, rapportera problem samt komma med förslag och idéer. Genom detta forum får SBAB möjlighet att tillvarata intressen och synpunkter även från de kunder som inte haft anledning att framföra ett specifikt klagomål.

Du kan läsa om Klagomålsansvarig och mer om hur vi ska hantera klagomål i Instruktion för klagomålshantering, Klagomålsanvisning Privatmarknad och Anvisning Klagomål hos Företag & BRF som alla finns tillgängliga på Banketten.

Intressekonflikter

En intressekonflikt uppstår när affärs- eller personliga relationer försämrar någons förmåga att göra en yrkesmässig bedömning eller förmågan att agera i kundens, SBAB:s eller ägarens bästa intresse. Eftersom SBAB:s kundrelationer bygger på förtroende måste vi alltid sträva efter att intressekonflikter mellan banken och våra kunder undviks. Affärsbeslut får aldrig baseras på en medarbetares personliga intressen eller relationer.

Vi förväntas alla agera i SBAB:s intresse och utöva gott omdöme när vi arbetar. Vi ska därför inte handlägga ärenden där vi själva eller någon närstående till oss har ett personligt intresse. Vi ska inte heller handlägga ett ärende om vi har ett väsentligt intresse i ett företag, exempelvis genom ägarskap, och det företaget på något sätt ingår i eller berörs av det ärende vi ska handlägga. Om du tror att det föreligger en intressekonflikt ska du tala med din närmsta chef om hur ni ska hantera den. Det är också viktigt att våra engagemang i och utanför SBAB är oklanderliga, eller inte tar så pass mycket tid eller engagemang från dig att det påverkar din förmåga att utföra ditt arbete på SBAB. Du kan läsa mer om det under avsnittet Relationer till varandra.

Det finns krav på att SBAB ska identifiera, dokumentera och hantera intressekonflikter i verksamheten och du finner mer information om detta i Instruktion för hantering av intressekonflikter på Banketten under rubriken Styrande dokument.

Gåvor och representation

Som företag är det av yttersta vikt för SBAB att ta en tydlig ståndpunkt mot korruption. Anledningarna till det är många. Korruption underminerar demokrati, försvårar ekonomisk tillväxt, snedvrider konkurrens och medför även allvarliga legala risker och ryktesrisker. Även endast misstanke om korruption kan leda till allvarlig



skada på företagets varumärke. Därför ska vi agera på sådant sätt att vi skyddar SBAB:s varumärke genom att undvika denna risk.

Vi ska vara försiktiga när vi ger och tar emot gåvor, belöningar eller andra förmåner till eller från någon som är befintlig eller potentiell kund eller affärspartner till SBAB. En gåva, förmån eller annan form av belöning kan påverka, eller tyckas påverka, vår eller mottagarens förmåga att fatta objektiva affärsbeslut.

“Som företag är det av yttersta vikt för SBAB att ta en tydlig ståndpunkt mot korrup-tion.”

Av koden följer att vissa typer av förmåner alltid är otillåtna. Du får alltså varken lämna, utlova eller ta emot en förmån av den karaktären, till exempel penninggåva, presentkort eller liknande gåvor som är att jämställa med kontanter.

Institutet Mot Mutor har tagit fram en kod som vägleder företag i hur olika typer av förmåner får användas ur ett affäretiskt perspektiv. Koden gäller för alla bokföringsskyldiga företag enligt bokföringslagen, vilket därmed naturligtvis innefattar SBAB. Koden beskriver vilka överväganden som vi ska göra när vi lämnar, utlovar, erbjuder eller mottar förmåner.

Generellt ska du tänka på att:

- ✓ Visa måttfullhet, både avseende värde och frekvens.
- ✓ Förmånen inte ska sammanfalla med affärsförhandlingar med mottagarens arbets- eller uppdragsgivare.
- ✓ Alltid öppet redovisa gåvor och förmåner. Informera din närmaste chef.
- ✓ Förmånen inte ska avvika från vedertagna umgängesformer inom näringslivet.
- ✓ Undvika situationer där en gåva eller representation ger dig en känsla av förpliktelse och därmed kan påverka dig i ditt arbete.

Om du är osäker kontakta din närmaste chef eller Compliancefunktionen. Det finns en Instruktion mot mutor och andra förmåner på Banketten under rubriken Styrande dokument som närmare reglerar ämnet och du kan även läsa direkt i Näringslivskoden på Institutet Mot Mutors hemsida.



Relationer till leverantörer, uppdragstagare och konkurrenter

Leverantörer

Inköp av produkter och tjänster är en viktig del av SBAB:s verksamhet. Upphandling och inköp ska ske i strukturerat samarbete mellan budgetansvariga och Inköpschefen utifrån affärsmässiga principer. Val av leverantör ska ske efter analys av marknadsmässigt pris och förväntad kvalitet som följer etablerade standards, men även andra faktorer vägs in före beslut eftersom vi genom vårt val sänder budskapet att SBAB litar på företaget eller personen. SBAB lägger bland annat vikt vid leverantörers aktiva arbete med hållbarhetsrelaterade frågor. I Anvisning Inköp, som finns tillgänglig på Banketten, beskrivs de kontroller som ska ske av leverantörer. Avtal kräver två behöriga firmatecknare i förening och avtalen ska alltid granskas av jurist innan de skrivs på.

Uppdragstagare (outsourcing och samarbetspartners)

När vi lägger ut verksamhet till en uppdragstagare behåller vi alltid vårt ansvar gentemot kunder och även andra intressenter. Vi måste alltså försäkra oss om att vi har så kallad beställarkompetens inom SBAB så att vi kan följa upp att våra uppdragstagare följer de lagar och regler som gäller för vår verksamhet. Vi ska även se till att uppdragstagare känner till våra värderingar och lever upp till våra krav på affärsetik och andra relevanta hållbarhetsaspekter. Du hittar mer information i Instruktion för utläggning av verksamhet som finns på Banketten under rubriken Styrande dokument.

Enligt Näringslivskoden från Institutet Mot Mutor ska vi se till att vi har kännedom om integriteten hos uppdragstagare innan vi ingår avtal. I vissa särskilda fall behöver även kontroller ske. Liksom vid val av leverantör är det viktigt att vi är säkra på att vi vill bli förknippade med ett företag vi lägger ut verksamhet till. Vi ska alltid kontrollera om en uppdragstagare har varit involverad i en mutaffär som kan skada SBAB:s anseende och varumärke.

SBAB har förutom outsourcing av vissa funktioner etablerade partnersamarbeten med bland annat banker och fastighetsmäklare som förmedlar våra produkter för att vi ska kunna nå fler kunder, framförallt i samband med bostadsförsäljning.

“Vi konkurrerar och vi gör det ärligt!”

Om konkurrenter och konkurrens

En konkurrensutsatt marknad ger konsumenterna högkvalitativa varor och tjänster till rimliga priser vilket SBAB stödjer. SBAB ska inte använda sig av olovliga metoder eller marknadsfientliga överenskommelser med konkurrenter. Vi konkurrerar och vi gör det ärligt! När vi inhämtar information om våra konkurrenter ska vi göra vi det på ett sätt som är både lagligt och etiskt.



Relationer till varandra

Hur ser vi till att SBAB är en bra arbetsplats?

Vi som arbetar på SBAB förväntas ägna hela vår arbetstid åt det arbete vi är anställda att utföra och aktivt ta del i vår egen och företagets utveckling. Genom att ta ansvar och vara engagerad bidrar du till att vi når vår vision, något som lyfts i vår värdering "vi lyckas tillsammans". Om du företräder SBAB i en branschorganisation förväntas du föra fram vårt företags intressen på ett sakligt och professionellt sätt. För att du ska kunna åta dig en bisyssla, det vill säga arbeta extra, utöva uppdrag eller bedriva egen verksamhet vid sidan av ditt ordinarie arbete, behöver du få tillstånd från din närmaste chef eftersom det skulle kunna innebära en intressekonflikt avseende din tid, vara skadligt för SBAB:s förtroende eller olämpligt ur konkurrenssynpunkt.

Som anställd på SBAB får vi tillgång till affärsinformation som inte får utnyttjas för egen eller annans vinning. Du får aldrig utnyttja konfidentiell information för egen eller annans vinning.

Arbetsmiljö

En bra arbetsmiljö är viktig av flera skäl. Förutom en hälsosam fysisk miljö, innebär en bra arbetsmiljö att vi känner arbetstillfredsställelse och gemenskap och får möjlighet till personlig utveckling. En bra arbetsmiljö är en viktig förutsättning för företagets möjligheter att bevara och stärka sin konkurrenskraft och lönsamhet. Det ligger i vårt gemensamma intresse att skapa en god arbetsmiljö, och var och en av oss bidrar till detta genom att behandla kollegor med omtanke, respekt och värdighet. Kränkande eller nedsättande beteende accepteras inte inom SBAB.

Jämställdhet och mångfald

En blandning av åsikter, talanger och bakgrunder berikar vårt företag och vi eftersträvar att ha arbetsgrupper som speglar en bredd i mångfald. Det kommer bidra till en bättre och mer effektiv arbetsmiljö. Jämställdhet och mångfald ska därför alltid beaktas vid rekrytering. Vad gäller ledande befattningar har SBAB en målsättning att fördelningen mellan kvinnor och män ska vara inom ett spann 45 % - 55 %.

På SBAB ska alla medarbetare ha samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter inom allt som rör arbetsplatsen. Diskriminering får inte heller förekomma i förhållande till affärspartners, kunder och leverantörer eller andra som SBAB kommer i kontakt med. Löner, anställningsvillkor och utvecklingsmöjligheter ska vara utformade på ett sätt så att lika möjligheter ges till alla medarbetare. SBAB



ska vara en jämställd arbetsplats som uppmuntrar olikheter. Mer information finns i Jämställdhets- och mångfaldspolicyn på Banketten under rubriken Styrande dokument. Om du uppmärksammar att någon blir diskriminerad ska du kontakta din chef eller HR.

Miljöarbete

Vi vill att SBAB ska växa på ett hållbart sätt. En del av detta handlar om att vi anstränger oss för att kontinuerligt minska vår miljöpåverkan. Det gäller både vår direkta och indirekta miljöpåverkan. Bland annat redovisas årligen SBAB:s samlade koldioxidutsläpp, och målet är att minska utsläppen i förhållande till verksamhetens omfattning. Som medarbetare ska vi bidra till företagets ambitioner genom att ta ett personligt ansvar. Det kan du göra bland annat genom att utnyttja kontorens möjligheter till sopsortering, släcka lampor och stänga av datorer när vi går, printa med förnuft, och åka tåg i stället för flyg då detta är möjligt. Det är också varje medarbetares ansvar att uppmärksamma, driva och utveckla resurs- och energibesparande sätt att arbeta som bidrar till en minskad miljöbelastning. Vårt beteende speglar en av våra värderingar; vi tar ansvar hela vägen. Du kan läsa mer i vår Policy för hållbart företagande på Banketten under rubriken Styrande dokument.

Vil lyckas

tillsammans

“På SBAB ska alla
medarbetare ha
samma rättigheter,
skyldigheter och
möjligheter inom
allt som rör
arbetsplatsen”



Kommunikation och sociala medier

SBAB:s varumärke är starkt och är en viktig tillgång för oss. Det är något vi vill vårda och utveckla och alla medarbetare är företagets främsta ambassadörer. Hur vi behandlar vårt varumärke är något vi alla har ett ansvar för, såväl på som utanför arbetet.

Kommunikation

Kommunikation omfattar allt från kunddialog och finansiell rapportering. Allt vi gör och säger styr hur vår omvärld, våra kunder och potentiella kunder uppfattar oss. SBAB:s kommunikation ska spegla värderingen "vi jobbar smart med fart" och vara:

- ✓ Korrekt, enkel, transparent, lättillgänglig och lättförståelig. Vi ska undvika krångliga branschtermer och omskrivningar eftersom vi vill att så många som möjligt ska förstå oss, vad vi erbjuder och våra målsättningar.
- ✓ I all vår kommunikation ska vi sträva efter att sätta oss in i kundens situation och anpassa våra budskap därefter.
- ✓ Vi ska ha en aktiv inställning till kommunikation och följa med i utvecklingen. Vi ska inte fastna i gamla lösningar, utan våga prova nya sätt att kommunicera.

SBAB arbetar proaktivt för att stärka bilden och spridningen av SBAB:s varumärke i press och övrig media och distribuerar regelbundet marknadsstatistik, spararbeteende samt produktinformation. Du kan läsa mer i vår Kommunikationsinstruktion på Banketten under rubriken Styrande dokument.

Sociala medier

Sociala medier är en viktig och självklar del av vår kommunikation. SBAB kommunicerar i eget namn på Facebook, Twitter, Youtube, Instagram och på vårt kundforum Kundo. Vi besvarar frågor och hjälper kund till lösning och bygger långsiktiga relationer som syftar till att stärka vårt varumärke. Vi ska ha en positiv, ärlig och öppen ton och alltid vara öppna med vilka vi är. Vi ska vara medvetna om de krav som finns och se till att reglerna för de sociala medier vi använder oss av följs.

SBAB har ansvar vid publicering i sociala medier för att personuppgifter behandlas på ett sätt som inte är kränkande enligt personuppgiftslagen, vilket kan innebära att vi regelbundet ska hålla uppsikt över publiceringar för att upptäcka och skyndsamt ta bort kränkande personuppgifter.



Medarbetare som kommunicerar i sociala medier i sin yrkesroll representerar alltid SBAB. Då är det särskilt viktigt att all kommunikation ligger i linje med SBAB:s värderingar och vad SBAB står för.

Talespersoner

Det finns ett antal utsedda talespersoner inom SBAB, bland andra informationschef, VD, CFO och chefsekonom. Dessa har den primära rollen att företräda SBAB externt och i media. Informationsavdelningen ansvarar för att säkerställa att rätt person uttalar sig vid respektive tillfälle och ska alltid kontaktas vid eventuella förfrågningar från media.

Alla medarbetare är ambassadörer för SBAB och vi ser gärna att du pratar om SBAB och om ditt arbete. För dig som medarbetare är det dock viktigt att tänka på att det aldrig är tillåtet att publicera konfidentiell information på sociala medier, varken under eller efter arbetstid.

Rapportering av oegentligheter

SBAB värnar om en sund och öppen företagskultur, där varje medarbetare har ett personligt ansvar att följa gällande regelverk och att agera etiskt. Vi uppmuntras att löpande diskutera etikfrågor och vi ska kunna känna oss trygga när vi uttalar våra åsikter eller påtalar missförhållanden. Det gemensamma ansvaret att upprätthålla en sådan företagskultur innebär också en skyldighet att agera om man iakttar någon form av allvarlig överträdelse som begås av annan person på SBAB.

Du har ett ansvar att ta upp en misstänkt eller konstaterad överträdelse eller oegentlighet med din chef. Om det inte känns rätt i den aktuella situationen kan du istället vända dig till chefsens chef, eller till någon annan person i ledande ställning i din närhet.

Visselblåsning

Om det du iakttagit är en allvarlig överträdelse, och den person som begått överträdelsen är någon i SBAB:s ledning eller annan nyckelperson inom företaget, bör rapportering av händelsen istället göras inom den särskilda Visselblåsarprocessen, se Instruktion avseende Visselblåsarprocess på Banketten under rubriken Styrande dokument. Ärenden som rapporteras inom Visselblåsarprocessen hanteras alltid med största möjliga sekretess, och enligt fastställd rutin.

Rapportering kan göras på något av följande sätt:

- ✓ Via länk på SBAB:s intranät Banketten: Visselblåsning
- ✓ Via e-mail: visselblasning@sbab.se

Direkt till:

- ✓ Chefen för Compliance
- ✓ Chefen för Interrevision



Bra att tänka på

Om du som medarbetare stöter på en situation där uppförandekoden, eller andra styrande dokument som uppförandekoden hänvisar till, inte ger dig vägledning kan du ta hjälp av följande frågeställningar för att komma fram till hur du bör agera:

- ✓ Är det lagligt, etiskt och försvarbart?
- ✓ Skulle SBAB skadas om situationen blev känd för allmänheten?
- ✓ Hur skulle du se på frågan om du var kund eller annan intressent till SBAB?

Om du är osäker på hur du ska använda koden eller handla i en viss situation, diskutera frågan med din närmaste chef eller med Compliance.



Interna styrande dokument

SBAB:s styrande dokument behandlar områden som är av sådan vikt för verksamheten att de behöver fastställas, formaliseras och regleras. De styrande dokumenten utgör en form av intern lagstiftning som du som anställd är skyldig att följa. Nedan finner du de styrande dokument som omnämns i uppförandekoden.

- ✓ Etikpolicy
- ✓ Instruktion för hantering av intressekonflikter
- ✓ Instruktion mot mutor, belöningar och andra förmåner
- ✓ Instruktion för utläggning av verksamhet
- ✓ Policy för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism
- ✓ Instruktion om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism
- ✓ Instruktion för personuppgiftsbehandling
- ✓ Anvisning avseende behandling av personuppgifter inom SBAB
- ✓ Instruktion om banksekretess
- ✓ Instruktion för klagomålshantering
- ✓ Klagomålsanvisning Privatmarknad
- ✓ Klagomål hos Företag & BRF (anvisning)
- ✓ Anvisning Inköp
- ✓ Ersättningspolicy
- ✓ Jämställdhets- och mångfaldspolicy
- ✓ Policy för hållbart företagande
- ✓ Kommunikationsinstruktion
- ✓ Säkerhetsinstruktion
- ✓ Instruktion avseende Visselblåsarprocess

Dessa dokument återfinns på Banketten. Tänk på att du som medarbetare har ett eget ansvar att ta del av de styrande dokument som är aktuella för dig och ditt arbetsområde.



Vi jobbar
smart
med fart

Jag vågar utmana och tänka nytt
Jag agerar direkt och tar frågan
Vi prövar och lär oss
Krångla inte till det

Vi tar
ansvar
- hela vägen

Jag tänker steget före
Vi tar beslut där frågan kan lösas
Vi är rädda om pengar
Vi agerar hållbart

Vi är
stolta
proffs

Jag är affärsmässig
Vi har alla ansvar för kunden
Vi jobbar på långa relationer
Jag utvecklar ständigt min kompetens
Vi älskar att göra affärer

Vi lyckas
tillsam-
mans

Vi gör mål och firar framgångar
Jag är rak och tydlig
Min kunskap är allas
Jag gör skillnad och ser till helheten
Jag är prestigelös och bryr mig

SBAB!