



Vår  
uppförandekod



**SBAB!**

# KLAS HAR ORDET

SBAB:s viktigaste tillgång är förtroende och anseende. Vår verksamhet bygger på att våra kunder, vår ägare, våra medarbetare, investerare, affärspartners och allmänheten har förtroende för SBAB och de värden vi representerar. Våra fyra värderingar utgör den värdegrund vi står på.

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 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 och vi tar ansvar hela vägen.

Men inte nog med det. Vi vill också vara ett föredöme när det gäller respekt och jämlikhet - för oss är det självklart att verka för en inkluderande företagskultur, det vill säga ett inkluderande förhållningssätt i förhållande till varandra och till våra kunder och samarbetspartners. För mig är det en självklarhet eftersom det gynnar vår förmåga att vara affärsmässiga, innovativa och att utvecklas som företag. Det bidrar till ett samhälle och en arbetsplats där alla kan vara sig själva, trivas och komma till sin rätt.

Hållbarhet är en integrerad del i hela vår verksamhet. De globala hållbarhetsmål i Agenda 2030 som vi prioriterar är 8, 11, 12 och 13. Dessa fyra mål bidrar SBAB:s verksamhet särskilt tydligt till att nå.

SBAB:s uppförandekod beskriver de krav vi ställer på vårt eget agerande och uppförande – vi lyckas tillsammans och vi jobbar smart med fart. Det är viktigt att vi har en samsyn kring detta eftersom våra värderingar och uppförandekoden gäller alla oss anställda i SBAB och dotterbolag, våra styrelseledamöter samt de konsulter och den inhyrda personal som jobbar hos oss.

Uppförandekoden är en vägledning, en guide, som vi alla ska använda i vårt dagliga arbete. Genom att leva våra värderingar och arbeta för vår mission att bidra till bättre boende och boendeekonomi – för våra kunder, varandra och vår omvärld – bidrar du som individ till att vi tillsammans når vår vision: att erbjuda Sveriges bästa bolån.

**Klas Danielsson**  
VD SBAB



## VI JOBBAR SMART MED FART

Jag agerar direkt och tar frågan.  
Vi prövar och lär oss.  
Jag krånglar inte till det.  
Jag vågar utmana och tänka nytt.  
Vi samarbetar och kalibrerar.

## VI ÄR STOLTA PROFFS

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

## VI LYCKAS TILLSAMMANS

Vi gör mål och firar framgångar.  
Jag är rak och tydlig.  
Min kunskap är allas.  
Jag är prestigelös och bryr mig.  
Vi inkluderar & utvecklas av varandras olikheter.

## VI TAR ANSVAR - HELA VÄGEN

Jag tänker steget före.  
Vi tar beslut där frågan kan lösas.  
Jag är rädd om pengar.  
Vi agerar hållbart.  
Jag gör skillnad och ser till helheten.

# VARFÖR EN UPPFÖRANDEKOD?

Uppförandekoden är basen för vårt gemensamma förhållningssätt för hur vi ska uppträda gentemot kunder, leverantörer, myndigheter och andra externa parter, samt mot varandra. Den tydliggör vilket ansvar som följer med att vara medarbetare på SBAB.

Som bankkoncern fyller 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. Vår verksamhet har på så sätt betydelse för utvecklingen i samhället och påverkar de ekonomiska förutsättningarna för privatpersoner, företag och bostadsrättsföreningar. Vi handskas också med inlåningsmedel som anförtrots SBAB av allmänheten. Det ställer krav på att vi tar ansvar och agerar långsiktigt och att vi med god affärsetik bygger förtroendefulla relationer med våra kunder och omvärlden.

Uppförandekoden gäller för alla anställda i SBAB-koncernen. För SBAB handlar affärsetik om 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 hög integritet, har en framåtdrivande attityd och att var och en tar ansvar att ha nödvändig information och kunskap om våra produkter och vår verksamhet. Vi ska utföra vårt arbete med ärlighet och omtänksamhet. Varje medarbetare har själv det yttersta ansvaret att vara rätt informerad och att skaffa sig den kunskap som krävs för att kunna prestera framgångsrikt i sin roll.

Som bankkoncern verkar vi i en förtroendebransch. Vår värdering för vad som är rätt och fel, vårt omdöme och vår integritet får därför extra betydelse. Den som arbetar 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, de system och de produkter och tjänster som personen har tillgång till. Därför ställs höga krav på integritet, d.v.s. att man har högt ställda moraliska principer och värderingar 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 som företag. Uppförandekoden hjälper oss att bli medvetna om hur vi förväntas agera i olika situationer.

För SBAB är hållbarhet att integrera ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar i hela verksamheten och affären. Hållbarhet är därför en integrerad del av vår hållbara styrmodell med vår mission, affärsidé, strategier, vision och vårt värderingsdrivna arbetssätt, vilket gör hållbarhet till en kontinuerlig grund för prioriteringar i vår affärsverksamhet. Vi har integrerat de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030 i vår styrmodell där mål 8, 11, 12 och 13 är de mål vi prioriterar. Vi bidrar till ett flertal globala och nationella hållbarhetsinitiativ och är sedan 2009 anslutet till FN:s företagsinitiativ Global Compact. Uppförandekoden tar sin utgångspunkt i FN:s Global Compact's tio principer som omfattar mänskliga rättigheter, arbets- och anställningsförhållanden, miljö och anti-korruption. Eftersom omvärlden är under ständig förändring behöver vi som arbetar på SBAB vara engagerade i frågorna och ta ansvar för dem, för att vara relevanta och bidra till en hållbar utveckling. Vi tar ansvar – hela vägen. SBAB ska agera föredömligt och ligga i framkant i hållbarhetsarbete. Vi ska kontinuerligt arbeta för att uppnå våra mål och att alltid hushålla med resurserna i verksamheten.

Uppförandekoden gäller alla som företräder SBAB i något sammanhang, såväl externt som internt. Samtliga medarbetare har ett ansvar att sätta sig in i och följa uppförandekoden, vilket är en del i introduktionen som ny på SBAB. Uppförandekoden finns tillgänglig på vårt intranät Banketten och på sbab.se. Om du i någon situation är osäker på hur du ska agera efter att ha gått igenom uppförandekoden och andra styrdokument kan du alltid vända dig till kollegor, chefer, HR eller Compliance för frågor och diskussion.



# RELATIONEN TILL VÅRA KUNDER

Vi bidrar till bättre boende och boendeekonomi och vår vision är att erbjuda Sveriges bästa bolån

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. Transparens är centralt för oss. Det förhållnings sättet är till hjälp för alla människor men särskilt viktigt för personer som av någon anledning har extra svårt att ta till sig information, till exempel genom att vara ny på språket eller genom att ha en kognitiv funktionsnedsättning. I vår kommunikation ska vi därför försöka undvika branschterminer, förkortningar och omskrivningar som kan vara svåra att förstå. 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 oönskade överraskningar kan undvikas. Vi ska behandla kunder lika, fritt från fördomar, och basera våra bedömningar på fakta - det är en del i att vara transparenta.

Du hittar mer information om vår kommunikation i avsnittet som heter Kommunikation och sociala medier.

## Utbildning och licensierade bolånerådgivare

För att nå vår vision att erbjuda Sveriges bästa bolån behöver vi ständigt utveckla oss själva. Genom att vara en lärande organisation kan vi leverera nytänkande lösningar som positivt överraskar våra kunder. SBAB Akademin är verktyget för att hantera, planera och genomföra olika utvecklings- och utbildningsinsatser för SBAB:s medarbetare. Vissa utbildningar är obligatoriska för samtliga medarbetare, men alla är tillgängliga så att var och en kan bredda sin kompetens. Sedan 2017 finns regelverkskrav på att de personer som arbetar med kreditgivning av bostadskrediter till kunder ska ha viss dokumenterad kunskap. Inom SBAB ska alla medarbetare som omfattas av kunskapskraven genomföra SwedSec:s licensieringstest för bolån. Även andra medarbetare erbjuds den möjligheten.

## Integritet och skydd av personuppgifter

Med personuppgift menas en uppgift som direkt eller indirekt kan härledas till en fysisk person som är i livet. SBAB värnar om den personliga integriteten för de personer vars personuppgifter vi hanterar



och vi ska bara samla in personuppgifter för särskilda, uttryckligt angivna och berättigade ändamål. Vi ska alltid informera kunder och anställda om hur vi hanterar deras uppgifter som samlas in och där efter 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, samt att sammanställa eller samköra. Endast de uppgifter som är nödvändiga för ändamålet ska behandlas. För att få behandla personuppgifter måste SBAB alltid ha laglig grund för behandlingen. Sådan laglig grund kan vara 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, andra alternativa legala grunder kan vara att kunden lämnat sitt samtycke eller om SBAB har ett berättigat intresse att behandla personuppgifterna. Särskilt känsliga personuppgifter såsom uppgifter om ras, etniskt ursprung, politiska åsikter, hälsa, sexuell läggning och medlemskap i fackförening, är som utgångspunkt förbjudna att behandla. SBAB kan behandla sådana personuppgifter endast i det fall det finns speciellt stöd i dataskyddsförordningen samt övrig EU-rätt eller nationell lagstiftning. SBAB ska enbart behandla personnummer och samordningsnummer om samtycke till detta finns från den registrerade eller i de fall det är klart motiverat med hänsyn till ändamålet med behandlingen, vikten av en säker identifiering eller något annat beaktansvärt skäl. Om SBAB eller ett biträde utför en behandling som innebär att personuppgifter hanteras utanför EU/EES måste SBAB säkerställa

att sådan behandling är tillåten. Samråd ska därför alltid ske med juridik och Privacy Office innan en sådan behandling inleds.

Personuppgifterna får inte lagras under längre tid än vad som är nödvändigt för de ändamål för vilka personuppgifterna behandlas.

För att skydda de personuppgifter vi har om våra kunder och anställda ska SBAB vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder. Endast de medarbetare som har giltiga skäl ska ha tillgång till personuppgifter. Varje verksamhetsområde som hanterar personuppgifter ska se till att uppgifterna är riktiga och uppdaterade. Felaktiga uppgifter ska rättas, begränsas eller raderas. Personuppgifterna ska inte bevaras under längre tid än vad som är nödvändigt för ändamålet med behandlingen.

SBAB och dotterbolaget SCBC har Dataskyddsombud som ska se till att SBAB behandlar personuppgifter på ett korrekt och lagligt sätt genom att bland annat utföra granskningar, informera, utbilda och stötta verksamheten vid frågor om personuppgiftshantering.

Du kan läsa mer om SBAB:s personuppgiftshantering i instruktionen Personuppgiftsbehandling och Anvisning avseende behandling av personuppgifter inom SBAB. Är du osäker på vad som gäller i en viss situation kan du även kontakta SBAB:s Dataskyddsombud på [dataskydd@sbab.se](mailto:dataskydd@sbab.se).

### Penningtvätt och finansiering av terrorism

Eftersom vi bedriver bankverksamhet följer en risk att verksamheten kan komma att utnyttjas för penningtvätt och finansiering av terrorism. Penningtvätt innebär att kriminellt förvärvade pengar integreras i den legala ekonomin och är både ett internationellt problem

och ett hot mot samhället i stort. Finansiering av terrorism är en företeelse där även strömningar av små belopp kan få stora och allvarliga konsekvenser. SBAB följer självklart de regler som finns för att minimera risken att utnyttjas för penningtvätt och finansiering av terrorism. Vi arbetar kontinuerligt för att säkerställa att vi följer alla regler på området, att vi vidtar riskbaserade åtgärder och att anställda utbildas och genomgår föreskrivna kontroller. För att trygga SBAB från denna typ av brottslighet så långt det är möjligt behöver vi alla vara riskmedvetna, hänga med i utvecklingen i vår omvärld och förstå på vilket sätt vår verksamhet kan komma att utnyttjas så att riskerna kan motverkas, exempelvis genom nya eller förändrade kontroller. Anti Financial Crime-enheten (AFC) genomför regelbundet en riskbedömning som belyser hot och sårbarheter. Denna riskbedömning ligger till grund för de interna regler och kontroller som finns på området. Medvetenhet om dessa företeelser behöver dock finnas hos alla medarbetare till vardags. Det är också varje medarbetares ansvar att lyfta frågan om någon regel eller rutin verkar onödig eller felaktig så att de kan förtydligas ytterligare. Vi tar ansvar hela vägen.

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

Det finns några viktiga grundpelare på området som du som anställd bör känna till. Arbetet med kundkännedom är en av dem. För att uppnå kundkännedom ställer vi frågor till kunden, både när vi inleder affärsrelationen, men även löpande under affärsrelationens gång. Det gör vi för att alltid säkerställa att vi har aktuell och relevant information om kunden så att vi kan hantera den eventuella



risk som relationen med kunden medför. Kundkännedom handlar i korthet om att veta:

- vem det är vi har en affärsrelation med (att vi identifierar kunden på ett säkert sätt),
- i vilket syfte relationen har etablerats (exempelvis att privatlån upptas för renovering) och
- hur den relationen kommer att se ut över tid (exempelvis att månatliga insättningar inom visst beloppsintervall kommer att göras).

Genom att ha denna kännedom får vi möjlighet att hantera den risk som varje kundrelation innebär.

Kundkännedomen ligger också till grund för den transaktionsövervakning som SBAB måste göra. Genom att övervaka kunders transaktioner och aktiviteter kan vi fånga beteenden som kan misstänkas vara penningtvätt och finansiering av terrorism samt inhämta nödvändig information och underlag. Övervakningen av kunders transaktioner och aktiviteter är en annan grundpelare inom arbetet mot penningtvätt och finansiering av terrorism och utförs av AFC.

Som anställd är du skyldig att rapportera om du misstänker att penningtvätt eller finansiering av terrorism förekommer. Rapportering ska ske till AFC och detta framgår i våra olika anvisningar som finns tillgängliga på vårt intranät Banketten, under rubriken Styrande dokument. Alla anställda har även skyldighet att genomföra den utbildning som tillhandahålls på området.

## 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 har 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. Främst gäller det Instruktion Banksekretess och Anvisning Identifiering av Privatkund som du hittar på SBAB:s intranät Banketten, under rubriken Styrande dokument. Du får inte heller till utomstående lämna ut konfidentiell/företagsintern information, som exempelvis styrande dokument som inte är publika, strategisk affärsinformation och dokumentation gällande väsentliga processer samt annan information som endast är avsedd för internt bruk.

Vi ska vidta åtgärder för att skydda kunduppgifter och annan konfidentiell information så att inga obehöriga kan komma åt dem. Vi ska även tillämpa och följa särskilda rutiner för åtkomst till informa-

tionssystemen, så att vi som medarbetare endast har behörighet till de informationssystem som är nödvändiga för just vår roll. SBAB:s åtkomstpolicy avseende informationssystem regleras i "Säkerhetsinstruktion - Styrning av åtkomst" som du hittar på SBAB:s intranät Banketten, under rubriken Styrande dokument. När en person byter arbetsuppgifter eller slutar är närmaste chef ansvarig för att be Service Desk ta bort eller avaktivera behörigheter till system och applikationer.

Tänk på att alltid låsa din dator (windows+L) när du lämnar din arbetsplats, även när du bara går ett kortare ärende. Använd också säkra utskrifter och sekretesskärlen samt lås in kundhandlingar och annan konfidentiell information när du lämnar kontoret.

Du hittar mer information i vår Instruktion om banksekretess på SBAB:s intranät Banketten, under rubriken Styrande dokument.

## Kundklagomål

Klagomål från en kund kan utgöra värdefull information och leda till förändringar och förbättringar av bland annat SBAB:s produkter och rutiner.

SBAB och dotterbolaget SCBC har en klagomålsansvarig, Kundombudsman, som bland annat ansvarar för den löpande klagomålshandlingen inom banken och intern uppföljning samt utbildning. SBAB:s klagomålshandling ska ha en god standard och se till att kunders klagomål blir skyndsamt, sakligt 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. Kundombudsmannen ska kvartalsvis sammanfatta klagomålens art och kostnad, samt göra en analys av de mest väsentliga klagomålen där underliggande orsaker till varför klagomål uppstått identifieras och beskrivs. Om möjligt ska Kundombudsmannen även komma med förslag till hur de underliggande orsakerna kan åtgärdas.

Du kan läsa om Kundombudsmannen och mer om hur vi ska hantera klagomål i Instruktion för klagomålshandling, Klagomålsanvisning Privat och Anvisning Klagomål hos Företag & Brf, som alla finns tillgängliga på SBAB:s intranät Banketten under rubriken Styrande dokument. Information om bankens klagomålshandling finns även på SBAB:s webbplats.

SBAB tillhandahåller ett 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 fånga upp intressen och synpunkter även från de kunder som inte haft anledning att framföra ett specifikt klagomål.



**“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.”**

## 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 undvika intressekonflikter mellan banken och våra kunder. 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. Därför ska vi 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 och dokumentera 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. Vi tar ansvar – hela vägen.

Mer information om detta finns i Instruktion för hantering av intressekonflikter på SBAB:s intranät Banketten under rubriken Styrande dokument.

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. Vi förväntas ta ansvar, vara engagerade, lojala och bidra till att öka värdet på SBAB. Den som företräder SBAB i en branschorganisation förväntas föra fram SBAB:s intressen på ett sakligt och professionellt sätt. För att du ska kunna åta dig en bisyssla, dvs. 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 anseende eller olämpligt ur konkurrenssynpunkt. Vi lyckas tillsammans.

Som anställda på SBAB får vi tillgång till affärsinformation och annan konfidentiell information - den får inte utnyttjas för egen eller annans vinning och får inte heller spridas till obehörig.

## 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 allvarliga legala risker och ryktesrisker. Minsta 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 restriktiva 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.

Institutet Mot Mutors Näringslivskod utgör vägledning för hur olika typer av förmåner får användas ur ett affäretiskt perspektiv och beskriver vilka överväganden som vi ska göra när vi lämnar, utlovar, erbjuder eller tar emot 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 ska inte 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.
- Vissa typer av förmåner är alltid otillåtna enligt koden och vi får alltså varken lämna, utlova eller ta emot en förmån av den

karaktären. Det handlar bland annat om penninggåva, presentkort eller liknande gåvor som är att jämföra med kontanter.

Det finns en Instruktion mot mutor och annan korrupcion på SBAB:s intranät Banketten, under rubriken Styrande dokument, som närmare reglerar ämnet och du kan även läsa i Näringslivskoden på Institutet Mot Mutors hemsida.

### Ett inkluderande och fördomsfritt bemötande

I linje med SBAB:s ambitioner om att vara en professionell aktör med högt förtroende ska givetvis potentiella och befintliga kunder bemötas på ett inkluderande och fördomsfritt sätt. Våra bedömningar ska vara faktabaserade och i möjligaste mån standardiserar vi vårt bemötande och våra frågor så att våra kunder upplever sig likvärdigt behandlade. I detta arbete utgår vi från de sju lagstadgade diskrimineringsgrunderna men jobbar bredare och ambitiösare än så med att försöka möta människor där de är och utifrån deras behov, snarare än utifrån våra egna fördomar och föreställningar. Som ett led i detta arbete har SBAB tillsammans med samarbetspartners bland annat utvecklat utbildningsverktyget Respekttrappan som finns i SBAB Akademin och på respekttrappan.se.



# RELATIONER TILL VARANDRA

Vi månar om att vara en attraktiv, värderingsdriven arbetsplats med inkludering i centrum där vi bejakar olikheter och har stor tillit till varandra.

## Respekt och jämlikhet

Respekt och jämlikhet är prioriterat hos oss eftersom det är centralt för inkludering. Att vara öppna, inkluderande och nyfikna är viktiga delar i vår företagskultur och centralt i våra värderingar. Mångfald är nyckeln till innovativa lösningar, vilket är centralt för att vi ska nå vår vision. Personer med olika erfarenheter och bakgrund ökar både dynamiken och kreativiteten. Tillsammans skapar vi en stimulerande och attraktiv arbetsplats genom att se till att alla hos oss blir sedda, uppskattade och respekterade för den de är. Som anställd på SBAB är du ansvarig för att agera med omtanke och respekt gentemot dina kollegor. Vi alla hjälper våra kollegor att bli sitt bästa jag på arbetsplatsen och bidrar på områden där våra egna styrkor ligger. Vi lyckas tillsammans! Som ett stöd i detta har SBAB en arbetsgrupp som jobbar med respekt- och jämlikhetsfrågor. Arbetsgruppen har tillsammans med samarbetspartners bland annat utvecklat utbildningsverktyget Respekttrappan som finns i SBAB Akademin och på [respekttrappan.se](https://respekttrappan.se).

Mer information finns i Jämställdhets- och mångfaldspolicyn på vårt intranät Banketten under rubriken Styrande dokument.

## Diskriminering och kränkande särbehandling

På SBAB ska alla medarbetare ha samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter inom allt som rör arbetsplatsen. Löner, anställningsvillkor och utvecklingsmöjligheter ska vara utformade på ett sätt så att lika möjligheter ges till alla medarbetare. Diskriminering får inte heller förekomma i förhållande till affärspartners, kunder och leverantörer eller andra som SBAB kommer i kontakt med. Kränkande eller nedsättande beteende accepteras inte inom SBAB och vi jobbar aktivt med en nolltolerans mot trakasserier och sexuella trakasserier. Dessa saker kan kännas som självklarheter när det skrivs så här men i praktiken är det inte så självklart att vi har svårt att bedöma var gränser går och har olika bild av vad ett inkluderande och respektfullt bemötande är.

Exempel på vad som kan vara diskriminering är att en kvinna inte befordras mot bakgrund av att hon antas ta mer ansvar för barn och hem än en manlig kollega och därför kommer ha svårare att hinna med den nya tjänsten, eller att någon nekas jobb med hänvisning till att personen bär religiös klädsel. Exempel på vad som kan vara

trakasserier är att någon utsätts verbalt, fysiskt eller psykosocialt för kränkningar kopplat till någon av diskrimineringsgrunderna, det kan till exempel handla om att retas för sin brytning eller att bli utfryst för sin sexuella läggning. Sexuella trakasserier handlar om att någons värdighet kränks och beteendet är av sexuell natur. Saker som omfattas är till exempel sexuella kommentarer och anspelningar, tafsningar eller spridning av oönskade nakenbilder. Kränkande särbehandling handlar om att människor kränks, nedvärderas eller stängs ute utan att det behöver finnas en koppling till en diskrimineringsgrund. Kränkningarna är ofta återkommande och pågår över tid.

Diskriminering, trakasserier och kränkningar kan skapa stort lidande för de personer som drabbas. Det hindrar också positiv utveckling av organisationsklimatet och, på sikt, utvecklingen av organisationen som helhet. Det är därför av största vikt att markera att dessa beteenden är otillåtna på SBAB och att vi alla tar ansvar för att agera när vi ser beteenden som går över gränsen.

Alla former av trakasserier och kränkande särbehandling är oacceptabla på SBAB. Skulle detta ändå förekomma finns rutiner för utredning och åtgärd. Rapportering ska ske till närmaste chef eller HR. Om medarbetaren tillhör en facklig organisation kopplas en representant från facket in i utredningen.

Mer information finns i Instruktion avseende arbetsmiljö på vårt intranät Banketten under rubriken Styrande dokument.

## Övrigt om hållbarhet

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 individuellt ansvar. Det ska vi göra bland annat genom att utnyttja kontorens möjligheter till sopsortering, släcka lampor och stänga av datorer när vi går för dagen, printa med förnuft, och åka tåg i stället för flyg när det är möjligt. Det är också varje medarbetares ansvar att uppmärksamma, driva och utveckla resurs- och energibesparande produkter och sätt att arbeta som bidrar till en minskad miljöbelastning.

Du kan läsa mer i vår Policy för hållbart företagande på SBAB:s intranät Banketten under rubriken Styrande dokument. Vi tar ansvar – hela vägen.



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

# KOMMUNIKATION OCH SOCIALA MEDIER

Vårt varumärke är starkt och utgör en mycket viktig tillgång för oss. Det är något vi vill vårda och utveckla. Alla medarbetare är företagets främsta ambassadörer. Hur vi agerar och kommunicerar påverkar vårt varumärke, vilket är något vi alla har ett ansvar för, såväl på som utanför arbetet.

## Kommunikation

Kommunikation omfattar allt från kunddialog och sociala medier till PR, extern media och finansiell rapportering. Allt vi gör och säger styr hur vår omvärld, våra kunder och potentiella kunder uppfattar oss. För att vara i linje med och stärka SBAB:s varumärke ska kommunikationen 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, vårt erbjudande och vilka våra målsättningar är.
- Anpassad till mottagaren. I all vår kommunikation ska vi sträva efter att sätta oss in i kundens/läsarens/tittarens situation och anpassa våra budskap därefter.
- Kreativ och nytänkande. Vi ska ha en nyfiken inställning till kommunikation och följa med i utvecklingen. Vi ska inte fastna i gamla lösningar, utan våga prova nya sätt att kommunicera.

Vi arbetar proaktivt för att stärka bilden och spridningen av SBAB:s varumärke i press och media och distribuerar regelbundet resultatet av genomförda undersökningar, marknadsstatistik, sparbetende, information om boende och boendeekonomi samt produktinformation. Du kan läsa mer i vår Kommunikationsinstruktion på intranätet 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, LinkedIn och på vårt kundforum Kundo. Vi besvarar allmänna frågor 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 att det är vi som är avsändare om vi kommunicerar på andras plattformar. Vi ska vara medvetna om de krav som finns och se till att reglerna följs för de sociala medier vi använder oss av.

Vi har ansvar vid publicering i sociala medier för att personuppgif-



ter behandlas på ett sätt som inte är kränkande enligt dataskyddsförordningen och dataskyddslagen eller annan lagstiftning, vilket innebär att ansvariga för sociala medier regelbundet håller uppsikt över publiceringar för att upptäcka och skyndsamt ta bort till exempel kränkande personuppgifter.

Medarbetare med uppgift att kommunicera i sociala medier i sin yrkesroll representerar alltid SBAB. Då är det särskilt viktigt att all kommunikation ligger i linje med våra värderingar och vad vi står för. Du kan läsa mer i vår lathund för sociala medier som du hittar på SBAB:s intranät Banketten under rubriken Styrande dokument.

## Talespersoner

Det finns ett antal utsedda talespersoner inom SBAB, bland andra Chef HMK, Presschef, VD, CFO, Chefsekonom och Boendeekonom. Dessa har den primära rollen att företräda SBAB externt och i media. Presschef 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 i de sammanhang där du befinner dig. Tänk dock på att som medarbetare på SBAB omfattas du av banksekretessen och det är aldrig tillåtet att yppa konfidentiell information. Fundera alltid över hur det du säger kan komma att uppfattas.

# 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 vårt interna regelverk som du som medarbetare är skyldig att följa.

Styrande dokument återfinns på SBAB:s intranät Banketten, under rubriken Styrande dokument. 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.

**“De styrande dokumenten utgör vårt interna regelverk som du som medarbetare är skyldig att följa”**



# RAPPORTERING AV OEGENTLIGHETER

Vi värnar omen sund och öppen företagskultur, där varje medarbetare har ett eget ansvar att följa gällande regelverk och att agera etiskt. För SBAB är det mycket viktigt att information om oegentligheter kommer fram.

SBAB har ett externt visselblåsarsystem. Syftet med visselblåsarsystemet är att tillhandahålla kanaler där allvariga oegentligheter som begåtts av någon i bankens ledning eller av annan nyckelperson i banken ska kunna anmälas utan att uppgiftslämnaren känner rädsla för repressalier. Vår förhoppning är att oegentligheter snabbt kan uppmärksammas och åtgärdas.

## Visselblåsning

Genom visselblåsarsystemet kan medarbetare anonymt och konfidentiellt anmäla allvariga oegentligheter som begås av någon i bankens ledning eller av annan nyckelperson i banken, se instruktion Visselblåsning. Hur ditt ärende hanteras när du lämnat en anmälan finns att läsa i bilaga till instruktionen - Bilaga 1 Hantering av visselblåsning. Både instruktion och bilaga återfinns under styrande dokument på Banketten.

SBAB:s visselblåsarsystem tillhandahålls av en extern och oberoende aktör, 2Secure. En anmälan enligt visselblåsarsystemet görs via särskild länk på Banketten. Alternativt kopierar du in adressen [wb.2secure.se](http://wb.2secure.se) på valfri enhet (dator, surfplatta, mobiltelefon) och fyller sedan i företagskoden (som framgår av instruktion Visselblåsning). En anmälan i visselblåsarsystemet hanteras med bibehållen

anonymitet och alltid med största möjliga sekretess samt enligt fastställd instruktion och bilagor.

## Rapportering kan göras på något av följande sätt:

- Via länk på SBAB:s intranät Banketten: Visselblåsning eller via adressen [wb.2secure.se](http://wb.2secure.se) och där fylla i SBAB:s företagskod (som framgår av instruktion Visselblåsning). Anmälan kan göras från valfri enhet (dator, surfplatta, mobiltelefon)
- Via telefon (på nummer som framgår av instruktion Visselblåsning)
- Via brev (till adress som framgår av instruktion Visselblåsning)

## Övrig rapportering

Om du misstänker en oegentlighet som faller utanför ramen för visselblåsprocessen, gäller en annan rutin. Sådana fall ska hanteras genom anmälan till närmaste chef eller till chefsens chef, eller till annan organisatoriskt närstående person i ledande befattning.

Ärenden som inte kan anmälas i visselblåsarsystemet kan exempelvis vara:

- Händelser som inte utgör en allvarig oegentlighet, till exempel:
  - o Allmänt missnöje med hur verksamheten bedrivs
  - o Allmänt missnöje med ledarskap, lön eller andra personalärenden
- Händelser som är begångna av personer som inte ingår i bankens ledning eller inte är en nyckelperson i banken.



# BRA ATT TÄNKA PÅ

Om du som medarbetare på SBAB 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.



## PÅFÖLJDER

Vid misskötsamhet och/eller regelöverträdelser kan påföljder och eventuella åtgärder behöva vidtas.

SBAB är som SwedSec-anslutet företag skyldig att anmäla till SwedSec om någon medarbetare som är licenshavare har överträtt gällande internt eller externt regelverk, om det finns skäl att anta att detta kan medföra disciplinpåföljd från SwedSec. Innan en anmälan om överträdelse görs ska SBAB utreda frågan internt och inhämta tillräckligt underlag kring regelöverträdelser. Utredningen ska göras så skyndsamt som möjligt. När händelsen är tillräckligt utredd ska Disciplinrådet besluta om en anmälan till SwedSec ska göras. Medlemmar i Disciplinrådet är VD, Chef Compliance, Chefsjurist, HR Chef och Chef Affärsspecialister.

En anmälan om regelöverträdelse bereds, handläggs och

beslutas under sekretess av SwedSecs disciplinutskott och disciplinnämnd. Vid SwedSecs beredning gäller kommunikationsprincipen, vilket innebär att alla handlingar i ärendet skickas till motparten (dvs. den anmälda licenshavaren) för kännedom och möjlighet att bemöta uppgifterna. SwedSec kan besluta om följande disciplinåtgärder:

- Erinran
- Varning
- Återkallelse av licensen

Vid återkallelse av licensen kan medarbetaren bli förhindrad att arbeta med gällande arbetsuppgifter om dessa kräver licens enligt SwedSecs Regelverk.

Vid misskötsamhet och/eller regelöverträdelser kan även arbetsrättsliga åtgärder behöva vidtas.

