
HÅLLBARHETSRAPPORT 2017

FOREX  BANK

Innehållsförteckning

3 En resa med starka värderingar som drivkraft

4 FOREX Banks verksamhet

7 Hållbarhetsstrategi

9 Hållbara affärer och finanser

13 Hållbara arbetsplatser

15 Hållbara medarbetare och kompetenser

19 Hållbar samhällsaktör

Denna rapport har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och omfattar moderbolaget och koncernen.

En resa med starka värderingar som drivkraft

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

Mångkulturellt och hållbart företag

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

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

I 109 butiker jobbar 1 200 medarbetare som har bakgrund från fler än 70 olika länder eller etniciteter och som tillsammans talar mer än 50 olika språk. Mångfald och en språklig och kulturell kompetens är en viktig del i vår framgång.

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

Genom att rekommendera rätt betalningsmedel på utlandsresan, erbjuda förmanlig lokal valuta till gästande turister,

hantera kontanter för nordbor, samt andra enklare finansiella tjänster med ansvar och stort fokus på säkerhet skapas idag ett rikare liv för våra kunder.

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

Nära, tillgängligt och valfritt

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

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

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

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

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

Utveckling, hållbarhet och trivsel

Vår målbild och affärsstrategi ligger till grund för hur FOREX Banks egen resa ska



fortsätta. Den tar sin utgångspunkt i historien och leder till en modern bank som utvecklas utifrån kundernas behov och i takt med samhällets utveckling.

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

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

Bo Lagergren, Vd

FOREX Banks verksamhet

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

FOREX Privat är ett konto som förenklar vardagsekonomin. Förutom bankkort, internet- och mobilbank ger kontot dessutom ränta på lönen.

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

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

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

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

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

Butiker och uttagsautomater

En av FOREX Banks styrkor är tillgänglighet. Vi finns på över 100 centralt belägna platser i Norden. De generösa öppettiderna kompletteras vi med våra uttagsautomater och valuta online.

Under 2017 ökade vi antalet uttagsautomater med 19 stycken. Nu har vi sammanlagt 66 automater i hela Norden.



FOREX BANK Kundservice | Bankbutiker | Uttagsautomater | Om FOREX Bank | Bli kund | In English

Skriv här vad du söker LOGGA IN

VALUTA | LÅNA PENGAR | KORT | KONTON & KASSA | DIGITALA TJÄNSTER | RESEKONOMEN

VILL DU SIPPA PÅ EN SÅN HÄR? **KOM IHÅG DOM HÄR**

Låna Upp till 500 000 kr utan säkerhet
Kreditbelopp 300000 kr
Svittkostnad kr / månad **0-0-5-7-0**
Exempelränta 5,52%
Kreditid 5 år
Låna pengar - Ansök nu

Valutaomvandlare
Jag vill: Köpa Sälja Datum: 2018-02-06
Jag köper: Euroland EUR 1 Sverige SEK 10,46
FOREX Bank säljkurs: 10,4574 1 SEK ger dig 0,10 EUR

Aktuella kurser (räknat på 100 SEK) Senast uppdaterad: 2018-02-06 11:00
9,66 EUR 11,82 USD 8,47 GBP 72,15 DKK 43,44 TRY

Har du en fråga? **Välkommen till vårt kundforum**

HITTA NÄRMSTA FOREX BANK-BUTIK

Aktuellt
2018-01-20 Swish är på ingång
2018-01-20 Vi inför en månadsavgift på 20 SEK för FOREX Privat
2018-01-23 Skidindex 2018 - billigaste och dyraste skidorterna

Kontakta oss
Du kan komma i kontakt med oss i vårt kundforum eller via facebook.



En av FOREX Banks styrkor är tillgängligheten. Vi finns på över 100 centralt belägna platser i Norden. Butikernas generösa öppettider kompletteras med 66 uttagsautomater och valuta online. I dagsläget finns även en bank-app och en valutaomvandlare som app. Under 2017 påbörjades dessutom utvecklingen av en ny valuta-app.

Hållbarhetsstrategi

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

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

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

Värderingar och varumärke

FOREX Bank är sedan starten 1965 nordisk marknadsledare på resevaluta och har ett bra vardagserbjudande av enkla och attraktiva banktjänster. Vi vill vara en modern och attraktiv vardagsbank – en bank på kundernas villkor. Ledstjärnan är vår affärsidé att erbjuda enkla, smarta och prisvärda tjänster för den som ser pengar som ett medel snarare än ett mål.

Under året har FOREX Banks nya värderingar *driv, samspel* och *kundnära lan-*

serats internt i organisationen. Arbetet med att utveckla företagskulturen och förtydliga värdegrunden fortsätter under 2018. Målsättningen är en mer värderingsdriven verksamhet som underlättar beslutsfattande och höjer medarbetares engagemang och stolthet. Samtliga medarbetare kommer att involveras i arbetet.

Väsentligt för kunder och intressenter

Genom en kontinuerlig dialog med kunder och andra intressenter får vi en bra bild av vad som förväntas av oss. Det ger oss värdefulla synpunkter, som exempelvis att våra intressenter prioriterar tillgänglighet, säkerhet, god service och finansiell styrka.

EU, lagen, FI och bolagsstyrning

Delvis med stöd av EU:s regelverk, reglerar Finansinspektionen all finansiell verksamhet och även FOREX Banks. Kraven från dessa håll ökar och bland annat efterfrågas transparens som aldrig förr.

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

VAD ÄR VIKTIGT FÖR VÅRA INTRESSENTER?

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

VÅRA INTRESSENTER:

Interna

Medarbetare
Styrelse
Ägare

Externa

Kunder
Myndigheter
Organisationer
Leverantörer
Media
Samarbetspartners

Hållbara affärer och finanser

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

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

Väsentliga frågor i riskarbetet är en sund och vaksam kultur, en välfungerande riskhanteringsprocess, att anpassa arbetet i enlighet med myndigheters krav samt att anpassa det i enlighet med kommande krav. Förutom kapital- och likviditetskraven har vi identifierat de viktigaste riskerna ur hållbarhetssynpunkt inom kontantförsörjning, kreditgivning, informationssäkerhet och finansiell brottslighet.

Riskhanteringsprocess i fem steg

För att möta kunders behov och myndigheters krav hanterar vi olika risker varje dag. Det sker med försiktighet, riskmedvetenhet och expertis samt kräver transparens, ansvarstagande och sunda värderingar. Det är alla medarbetares ansvar att identifiera risker, både inom sin egen verksamhet som inom helheten. Risker identifieras främst genom:

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

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

Riskhanteringen genomsyrar alla bankens aktiviteter. I hanteringen bedöms kostnaden för risken mot värdet av att utföra aktiviteten.

Uppföljningen av risker utförs av första försvarslinjen, som säkerställer att föregående steg varit effektiva och i nivå med styrelsens fastställda riskapitit.

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

Krav på kapital och likviditet

EU:s kapitaltäckningsförordning och kapitaltäckningsdirektiv reglerar hur mycket kapital och likviditet en bank minst måste hålla för den affärsvolym och de risker banken är exponerad för. Kapitalet utgör en reserv vid eventuella oväntade förluster eller finansiella kriser. FOREX Bank gör löpande bedöm-

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

Kontantförsörjning

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

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

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

Kreditgivning

FOREX Bank erbjuder blacolån och kortkrediter, med fokus på högkvalitativa kundsegment med låga risker. Kreditgivning sker ansvarsfullt och i linje med uppsatta interna och externa regelverk. Kreditprövning görs till stor del automatiserat.

Detaljerade kravnivåer och regelverk säkerställer att kunder som beviljas lån har



möjlighet att betala tillbaka sin skuld. Extra trygghet erbjuds i låneskyddsförsäkring.

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

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

Informationssäkerhet

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

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

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

Regelefterlevnad

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

Uppförandekod, incidenter och whistleblowing

Ett enhetligt ansikte utåt skapar trygghet och trovärdighet hos både medarbetare och kunder. Därför har vi samlat rutiner och riktlinjer i en handbok, som medarbetarna kan ha som stöd i sitt dagliga arbete. Handboken uppdateras kontinuerligt och fylls på med instruktioner, tips och rådgivning kring sådant som rör vårt jobb.

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

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

Hållbara arbetsplatser

I alla våra butiker och på de fyra nordiska huvudkontoren läggs störst fokus inom området hållbarhet på säkerhet och miljö.

Att hantera stora mängder valuta ställer krav på en säker miljö för både kunder och medarbetare.

FOREX Bank har riktlinjer och instruktioner för säkerhet och miljö- och hållbarhetsfrågor. Instruktionen för säkerhet beskriver omfattningen av vårt arbete med operativ säkerhet och tydliggör roller och ansvar. Säkerhetsavdelningen genomför kontinuerligt riskanalys och säkerhetsbedömning för den operativa säkerheten. Instruktionen för miljö- och hållbarhetsfrågor ingår i bolagsstyrningspolicyn.

Säkerhet

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

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

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

Skyddsronder

Vi genomför regelbundna skyddsronder. Ansvarig chef och skyddsombud går tillsammans igenom verksamheten på en arbetsplats/butik.

Både den fysiska och den psykosociala miljön undersöks, eventuella risker utreds och nödvändiga åtgärder planeras och

genomförs. Frågor på den psykosociala arbetsronden besvaras individuellt och svaren kan lämnas anonymt.

Transporter

Vi arbetar fortlöpande med att minska den miljöpåverkan som har att göra med hantering och transport av kontanter. Därför ser vi över hur vi bäst kan effektivisera logistiken och minska utsläppen av CO₂.

I Danmark, Finland och Norge optimerade vi valutatransporterna under 2016. I Sverige påbörjades samma arbete tidigare och fortsatte under 2017.

Utsläppen av CO₂ i Sverige har sedan 2014 minskat med 2 542 kg. I övriga nordiska länder saknas ännu statistik från transportören.

Tjänsteresor

Tjänsteresorna med flyg har stadigt minskat tack vare fler telefon- och videomöten och val av tågresa istället för flyg.

Under 2017 minskade den totala flygsträckan med 21 % och CO₂-utsläppet med 22,4%. Den totala tågsträckan minskade med 0,6 % och CO₂-utsläppet med 18 %.

Hushållning, sopsortering, återvinning

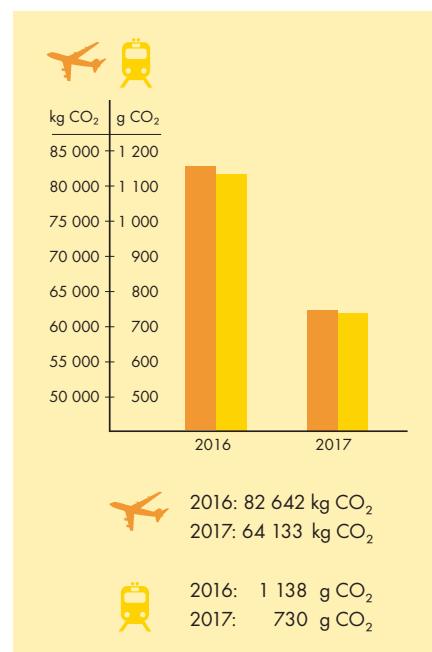
Vi återvinner papper och sorterar hushållsavfall i plast, glas, burkar och övrigt avfall. Ett mål är att minska all slags pappersförbrukning: vi undviker i möjligaste mån utskriften och har skrivare och kopiatorer inställda på dubbelsidig utskrift.

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

Datorer och elektronisk utrustning

Begagnade datorer, mobiler och andra it-produkter återanvänds i första hand

UTSLÄPP FRÅN TJÄNSTERESOR



inom företaget. När utrustningen blivit för gammal för att användas inom vår verksamhet säljs den till en samarbetspartner som rekonstruerar och uppgraderar produkten för att förlänga dess livslängd. De produkter som bedöms ha en lång kvarvarande livslängd säljs på andrahandsmarknaden till bland annat skolor.

Under 2017 minskade vi CO₂-utsläppet från it-produkter med omkring 10 400 kg CO₂.

Om utrustningen är för gammal eller för trasig för att kunna återanvändas återvinns den på ett miljöriktigt sätt i Sverige och kan därmed bli material till nya produkter.

Energi

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

Hållbara medarbetare och kompetenser

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

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

Vi arbetar regelbundet med vår kultur, trivsel, hälsa och en ständig utveckling av medarbetares kompetens.

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

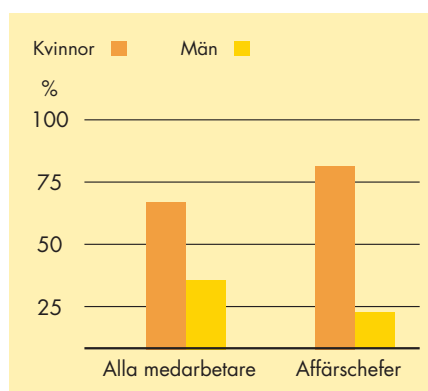
Jämställdhet och mångfald

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

Vi har en hög andel kvinnliga chefer. Hela medarbetarstaben fördelar sig på 69 % kvinnor och 31 % män. I den största chefsgruppen, affärschefer, är 76 % kvinnor och 24 % män. I styrelsen är tre av åtta ordinarie ledamöter kvinnor, varav en är styrelsens ordförande.

Målet är att det på varje funktion eller avdelning ska vara en mer jämställd

KÖNSFÖRDELNING MEDARBETARE



könsfördelning inom en femårsperiod. Vi strävar dessutom efter en bredare åldersfördelning, vilket skapar effektivare och mer dynamiska arbetsgrupper.

Integration

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

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

Flertalet stannar kvar i anställning efter genomförd praktik och vi en ökad mångfald i butikerna.

Arbetsmiljö och trivsel

Vi strävar efter en arbetsmiljö där med-

arbetare trivs, utvecklas och mår bra såväl fysiskt som psykiskt. Risker på arbetsplatsen kartläggs, åtgärdas och följs upp. Kontrollerna sker bland annat genom skyddsronder, medarbetarsamtal, enkäter och mätningar.

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

Medarbetarundersökning

Varje år får samtliga medarbetare svara på en medarbetarundersökning, NMI. Utifrån svaren genomförs sedan workshops, där man går igenom redan kända metoder och nya kreativa lösningar för att förbättra beteenden och invanda mönster i arbetsgruppen. 2017 svarade hela 86 procent av medarbetarna på undersökningen.

Engagemang, facklig anslutning

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

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

Cirka 600 av våra 1 200 medarbetare är fackligt anslutna.

Hälsa och friskvård

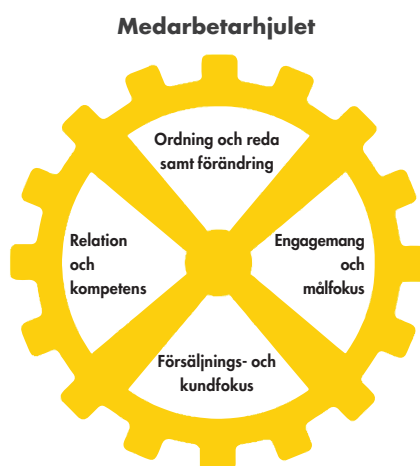
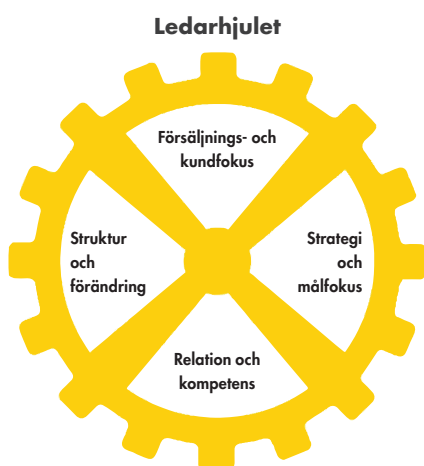
Alla medarbetare uppmuntras till fysisk aktivitet, en sund kosthållning, hälsosamma



levnadsvanor och ett aktivt liv. Vi ser att det bidrar till ökad arbetsglädje, höjd kvalitet, effektivitet och förebygger skador.

Många medarbetare arbetar framför skärm vilket kan ge belastningsskador. På vårt intranät erbjuder vi korta filmer med

pausövningar, råd om hur man på ett skonsamt sätt rör sig på arbetsplatsen, ställer in stolen eller räknar pengar. Vi har även öppna utbildningar i personlig effektivitet och balans i livet. De ger kunskap och verktyg för att kunna ta kontroll, sänka den



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

negativa stressen och hitta motvikt för att må bra.

I företaget finns ett friskvårdsbidrag på 2 600 kronor per år, vilket 70–75% av medarbetarna använder sig av. Under 2017 utgick 957 894 kronor i friskvårdsbidrag i hela koncernen.

Vi har även en friskvårdsgrupp, som bland annat arrangerar gruppträning, hälsoundersökningar och massage och ordnar rabatter på gym och simhallar. Under året har gruppen ordnat med bland annat stegtävlingar och Jeppjakten.

Bankskola och kompetensbank

Vi ser gärna att våra medarbetare fortlopande lär sig nytt och utvecklas. Kontinuerlig utveckling är en grund för vår framgång men även för hållbarheten inom företaget. Därför erbjuder vi kompetensutveckling inom bland annat försäljning, ekonomi och ledarskap. Vi har 160 olika utbildningsaktiviteter på fyra olika språk. Av dem har 80 producerats under året.

Nya utbildningar tas hela tiden fram utifrån ökade regulatoriska krav. Vi jobbar allt mer med Flipped classroom, som börjar med en digital föreläsning och följs upp av lärarledd undervisning. Fördelen med den typen av utbildning är att det ger mer tid till diskussion och praktisk problemlösning.

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

Under 2017 genomförde våra medarbetare i snitt tre lärarledda utbildningsdagar samt åtta andra utbildningsaktiviteter i vårt egenproducerade utbildningsutbud.

Eftersom ett gott ledarskap är viktigt för medarbetarnas välmående satsar vi på våra ledare, både befintliga och blivande. Vi har bland annat fyra olika ledarskapsprogram och ledarstöd i form av till exempel coaching.

FRISKVÅRDSGRUPPEN PÅ FACEBOOK

Under året har samtliga medarbetare på FOREX Bank och X-change fått möjligheten att peppa, motivera och inspirera varandra kring friskvård och hälsa

på Facebook. I gruppen är vi drygt 100 friskvårdsintresserade medarbetare som delar bilder och förslag på roliga och hälsosamma aktiviteter. Gula priser de-

las regelbundet ut till tipsare och vinnare i bildtävlingar.



Hållbar samhällsaktör

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

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

Mänskliga rättigheter och etik

Eftersom vi anser att alla människor har lika värde är det självklart för oss att stå bakom FN:s internationella deklaration om mänskliga rättigheter. Vi respekterar personlig värdighet och integritet och ingen hos oss får medverka till att bryta mot eller kringgå mänskliga rättigheter.

Alla människor är välkomna till FOREX Bank. Hos oss kan var och en förvänta sig att bli respekterad för den hon eller han är. Ingen får diskrimineras eller trakasseras på något sätt, av någon anledning eller i något sammanhang.

Möjlighet att använda kontanter

Som bank är vi självklart en del av den digitala utvecklingen. Men alla är inte beredda att helt släppa kontanterna än. Kontanter fyller fortfarande en viktig funktion i samhället, inte minst för småföretagare inom servicesektorn. Även föreningar och idrottsklubbar har behov av att kunna ta emot och lämna kontanter vid sina träffar och evenemang. Därför är kontanthantering även i fortsättningen en viktig del av FOREX Banks verksamhet.

ECPAT

Barns rättigheter och arbetet mot global barnsexhandel hör till våra hjärtefrågor. Därför stödjer vi både ECPAT (*End Child Prostitution, Child Pornography, and Traf-*

ficking of Children for Sexual Purposes) och Rädda Barnen.

Det finns tre branscher där barnsexhandel ofta kan förekomma: reseföretag (resande förövare), banker (betalningar) och it (bilder, filmer och streaming). Eftersom FOREX Bank verkar inom alla dessa branscher värderar vi vårt samarbete med ECPAT högt.

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

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

Rädda Barnen

FOREX Bank har i flera år samarbetat med Rädda Barnen. Genom bössor i alla våra butiker samlar vi pengar från kunder och medarbetare till deras katastroffond. Sedan 2010 har vi bidragit med över 2 000 000 kr till fonden. Bara under sommaren och hösten 2017 donerades en summa på nästan 460 000 kronor i de svenska och danska butikerna. Från och med 2016 kan våra kunder dessutom välja att skänka inestående belopp till fonden när de avslutar ett konto.

FNs hållbara mål är också våra mål

FOREX Bank välkomnar FN:s 17 globala mål och väljer att arbeta med de som ligger nära vår kärnverksamhet. Vårt mål är också att integrera hållbarhetsmålen i hela vår verksamhet. Vårt största fokus ligger för tillfället på följande punkter:

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



FOREX Bank välkomnar FN:s 17 globala mål och väljer att arbeta med de som ligger nära vår kärnverksamhet, med störst fokus på hälsa, jämställdhet, arbetsvillkor, hållbara samhällen, hållbar konsumtion samt fredliga och inkluderande samhällen.



Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i FOREX Bank AB, org.nr 516406-0104

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten på sidorna 6-14 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 27 mars 2018
Ernst & Young AB

Jesper Nilsson
Auktoriserad revisor

Vi tar gärna emot frågor och synpunkter kring vårt hållbarhetsarbete.
Kontakta FOREX Banks marknadsavdelning på marknadsavdelningen@forex.se