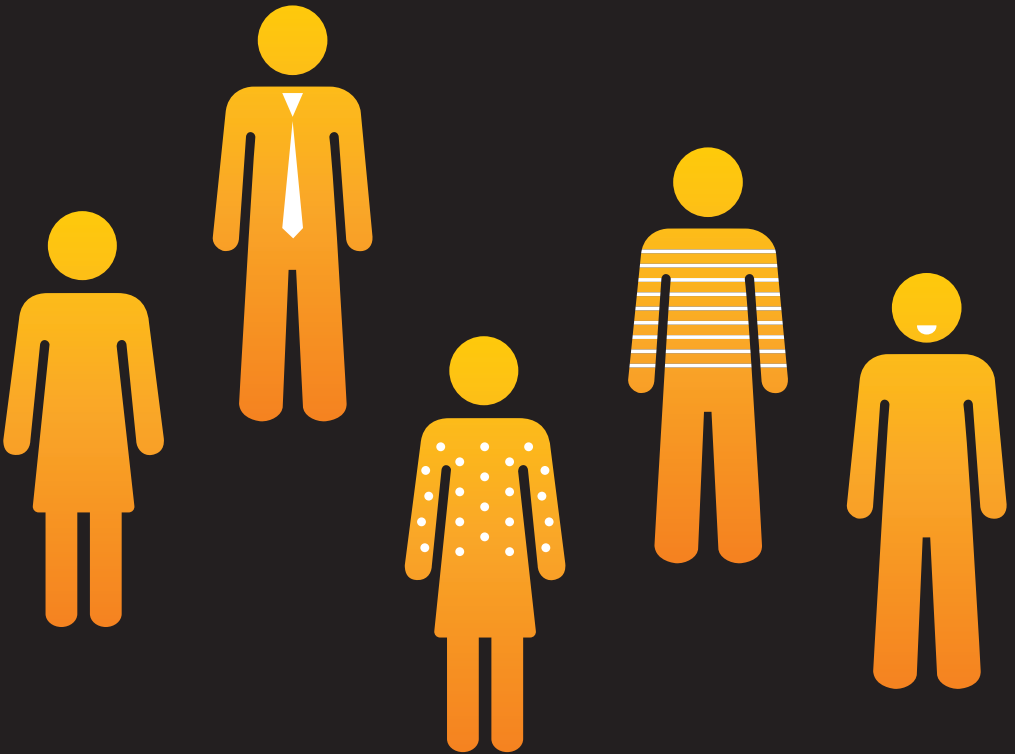



## Vår uppförandekod







## Varför är vår uppförandekod viktig?

Det finansiella systemet är beroende av att allmänheten har förtroende för oss som bank.

Få saker påverkar kunden mer än det intryck du lämnar.

Uppförandekoden finns därför här som ett ramverk som klargör vilka riktlinjer du måste följa som anställd och vilka förväntningar banken ställer på dig vad gäller personligt omdöme och ansvar.

Inga regler kan ersätta det personliga ansvaret. Reglerna är till för att följas, men framför allt för att uppmuntra öppen diskussion kring konflikter som uppstår på arbetet.

Uppförandekoden förutsätter att vi alla har en inre kompass som hjälper oss att skilja mellan vad som är rätt och fel. Hur framgångsrikt vi lyckas omvandla detta till en sund kultur och ett bra beteende hänger på var och en av oss.

Därför är det viktigt att du läser och använder denna folder. Vi vill också gärna ha dina åsikter för att göra nästa version ännu bättre.

## Ditt ansvar



Uppförandekoden är en del av Swedbanks koncernramverk. Detta ramverk är Swedbanks struktur för styrning och innehåller vårt koncernövergripande interna regelverk. Samtliga medarbetare förväntas följa koncernramverket. Vad det innebär för dig personligen beror på om du är anställd eller chef.

Som anställd ska du:

- Förstå de policydirektiv som anges i uppförandekoden
- I detalj lära dig de regler och procedurer som är relevanta för din tjänst
- Ta upp eventuella brott mot eller frågor kring uppförandekoden med din chef eller enhetens Compliance Officer

Som chef ska du:

- Bidra till att skapa en kultur där koncernramverket efterlevs
- Personligen leda initiativ som syftar till att stärka efterlevnaden av koncernramverket
- Bygga en infrastruktur inom ditt ansvarsområde efter koncernramverkets anvisningar som syftar till att förebygga, upptäcka och hantera varje tillfälle där koncernramverket inte efterlevs.

Använd först och främst ditt sunda förnuft. I situationer där du är osäker på vad du ska göra bör du vända dig till närmast överordnad eller enhetens Compliance Officer för att få råd. Du kan också vända dig till dessa personer för att rapportera förseelser.

# Våra kontakter



# Om att vara anställd av Swedbank



Som anställd av Swedbank förväntas du uppträda i enlighet med våra värderingar. Enkel, öppen och omtänksam är de ord som ska stödja oss i hur vi bör agera i vardagen. I praktiken kan detta innebära att:

Vi agerar ärligt och etiskt. Vi använder effektiva processer för att, på ett etiskt riktigt sätt, hantera verkliga och potentiella intressekonflikter mellan privata och jobbrelaterade relationer.

Vi använder effektiva processer som förebygger missbruk av konfidentiell information, inklusive insiderinformation. Vi är mycket tydliga med att vi inte tolererar något missbruk av konfidentiell information.

Om situationen kräver det, förhindrar vi att information läcker mellan affärsparter om det finns en potentiell intressekonflikt.

Vi följer alla lagar och regleringar i de länder där vi är verksamma. Vi är i synnerhet noga med att följa de riktlinjer och lagar som reglerar penningtvätt samt finansiering av terroristverksamhet.

Vi erbjuder inte, och tar inte emot, pengar eller opassande gåvor och vi säkerställer att våra medarbetares privata investeringar aldrig påverkar deras oberoende när de fattar beslut som rör banken.

Vi strävar efter att förebygga, upptäcka och motverka alla eventuella materiella risker som kan uppstå i vår verksamhet.



Enkel



Öppen



Omtänksam



Vi träffar våra kunder i alla tänkbara skeenden i deras liv. Kunden kan stå inför sitt livs största ekonomiska beslut eller bara vara ute i ett rutinärende. Varje kund är förstås unik och kommunikationen bör anpassas därefter. Men om du håller dig till några övergripande principer så har du en bra bas att utgå ifrån.

## Om att erbjuda tjänster

När vi möter kunder är vi lyhörda, effektiva, öppna och professionella. Vi tar oss tid att lyssna. Vi visar tydligt för kunderna att vi tar dem på allvar. I slutändan är det deras åsikt som räknas.



Vi hanterar klagomål snabbt och effektivt.  
Vi rättar till det som blivit fel direkt i den mån  
det är möjligt.

Vi hanterar kunduppgifter med största  
försiktighet och sekretess, om inte lagen  
kräver att vi lämnar ut uppgifter eller om  
kunden har gett sitt medgivande i förväg.

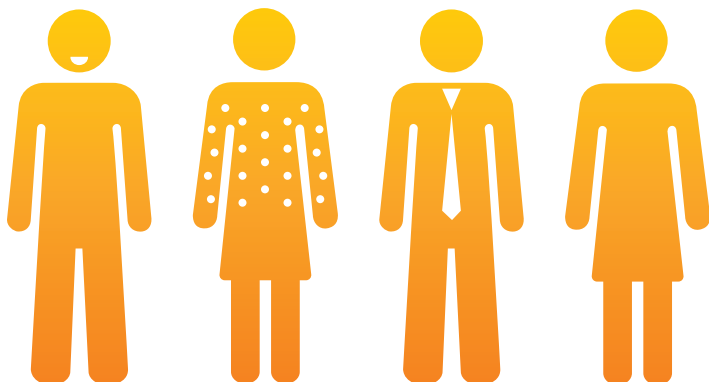
Vi använder ett rakt och okomplicerat  
språk som är anpassat efter kundens  
situation, både i tal och i skrift.

## Om kollegor och arbetsmiljö


- Swedbanks framgång är beroende av kompetenta medarbetare med skilda erfarenheter inom olika områden. För att attrahera rätt medarbetare måste vi skapa och upprätthålla en attraktiv arbetsmiljö. Första steget mot en sådan miljö tar vi genom att hålla oss till några grundläggande riktlinjer:

Vi

Vi visar våra kollegor uppskattning och uppmärksammar deras kompetens samt främjar deras yrkesmässiga utveckling. Vi har en arbetsmiljö med lämpliga ersättningsnivåer.



Vi förstår och värdesätter mångfald i rekrytering och i kontakt med anställda.

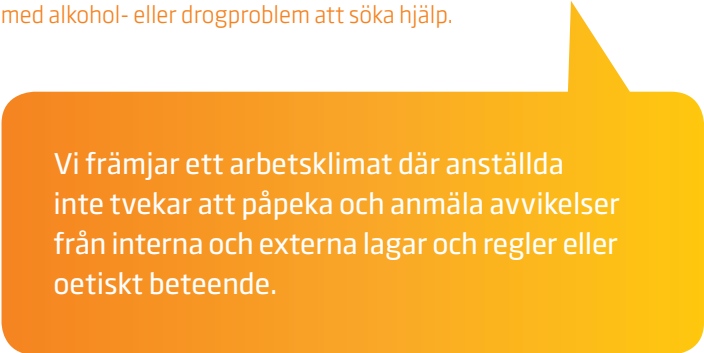


Vi strävar efter att skapa en inspirerande arbetsmiljö som uppmuntrar engagemang och samarbete. Våra arbetsplatser är rena, hälsosamma och säkra.



Vi tolererar aldrig diskriminering eller trakasserier.

Vi tolererar inte användande av droger på arbetsplatsen. Vi stödjer och uppmuntrar anställda med alkohol- eller drogproblem att söka hjälp.



Vi främjar ett arbetsklimat där anställda inte tvekar att påpeka och anmäla avvikelser från interna och externa lagar och regler eller oetiskt beteende.

## Om att leverera värde och kommunicera med intressenter



Swedbank har ett ansvar att leverera avkastning till aktieägarna. I ansvaret ingår att använda en tydlig finansiell kommunikation som ska vara lika tillgänglig för alla. Detta innebär bland annat att:

Vi strävar efter att ge våra aktieägare en långsiktigt hållbar avkastning genom att ständigt förbättra vår service, våra produkter och våra arbetsprocesser med bibehållet fokus på lönsamhet och kostnadseffektivitet.

Vi försvarar våra aktieägares och investerares intressen.

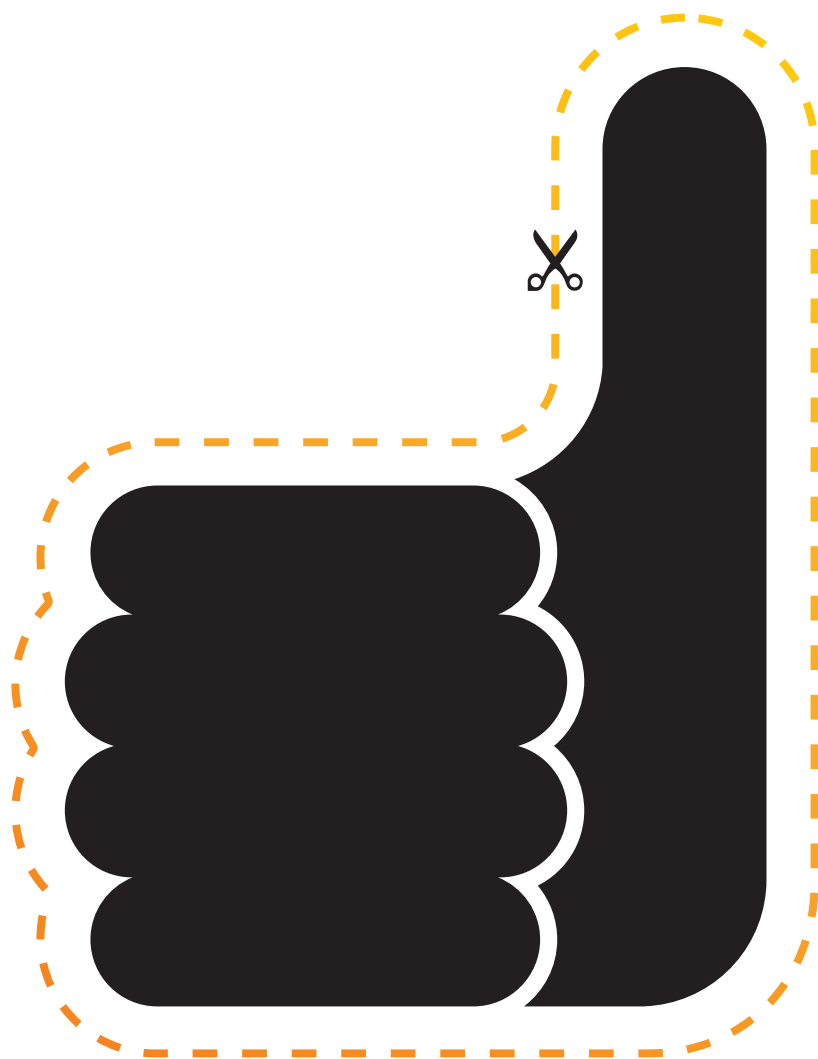
Vi har effektiva strukturer och system för riskhantering, internkontroll och styrning.

Vi tillämpar god redovisningssed.  
När vi kommunicerar finansiell  
information så strävar vi efter att  
delge samma information till alla  
samtidigt.

Vi följer Bolagskoden och kommunicerar  
med de företag vi investerar i som en  
del av den normala investeringsrutinen.  
Vi diskuterar öppet alla eventuella  
avsteg från Swedbanks värderingar.











# Om att verka i och för samhället

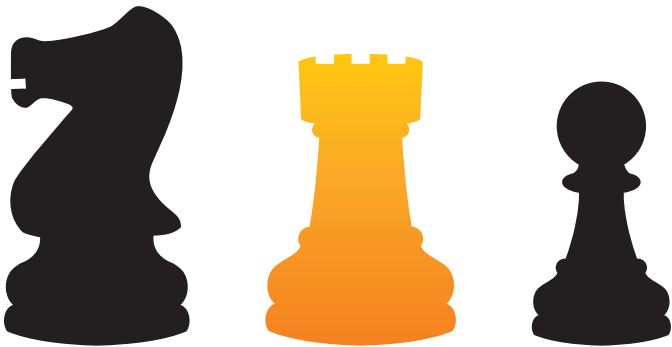
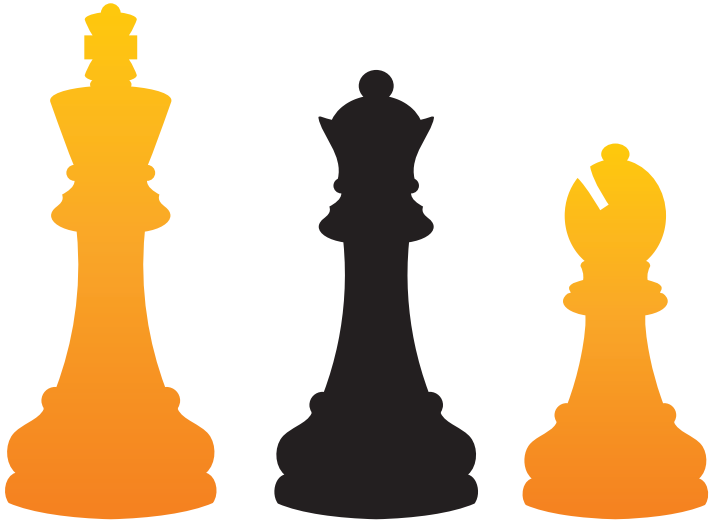


Vårt övergripande syfte är att främja en sund och hållbar ekonomi för de många hushållen och företagen. Genom att ständigt jobba utifrån detta syfte tror vi att vi kan ha en positiv effekt på samhället i stort.

Vi bidrar till socialt och ekonomiskt välbefinnande i de samhällen där vi är verksamma.

Vi arbetar aktivt för att minimera vår verksamhets påverkan på miljön.

Vi strävar efter att respektera de kulturella och sociala traditionerna i de samhällen där vi är verksamma.



## Om att konkurrera



Vi konkurrerar energiskt men ärligt och använder oss inte av olovliga metoder eller marknadsfientliga överenskommelser med konkurrenter.

## Om kontakten med myndigheter



I kontakten med lagstiftare och myndigheter kommunicerar vi respektfullt, tydligt och ärligt.





## Vänd dig hit



Swedbank uppmuntrar alla anställda att ta upp integritetsfrågor, om det bedöms vara nödvändigt. Om du ser överträdelser av interna eller externa lagar och förordningar eller oetiskt beteende är det din skyldighet rapportera detta. Så här tar du kontakt:

1. Kontakta i första hand din närmaste chef eller Compliance Officer i din enhet.
2. Om du inte får gehör på lokal nivå, kontakta koncernansvarig för Compliance.
3. Om du vill vara anonym, skicka ett anonymt brev till Compliance Officer i din enhet.

## Anteckningar

---

---

---

---

---

---

---

---

Denna folder innehåller de övergripande principerna i Swedbanks uppförandekod och kommer att följas av en obligatorisk e-utbildning. E-utbildningen är en praktisk, pedagogisk träning som hjälper dig att förstå vad uppförandekoden innebär för dig i din arbetsroll.



