
Principerna för god affärssed

Verksamhetsanvisning Sparbankernas sammanslutning

Godkänt av ledningsgruppen för
sammanslutningens centralinstitut den
19.6.2023

Dokumentets uppdateringshistorik

Uppdaterad av	datum	Godkänt av styrelsen för sammanslutningens centralinstitut (datum)
Centralinstitutets riskkontroll		22.10.2014
Centralinstitutets riskkontroll		23.4.2015
Centralinstitutets riskkontroll	10.8.2016	Godkänt av styrelsen för sammanslutningens centralinstitut 25.8.2016
Centralinstitutets Compliance-funktion, mer omfattande omskrivning	9.3.2021	Dokument uppdaterad och ändring till verksamhetsanvisning godkänt i ledningsgruppen för sammanslutningen centralinstitut den 22.3.2021 och i styrelsen den 29.4.2021
Centralinstitutets Compliance-funktion	15.6.2023	Godkänt av ledningsgruppen för sammanslutningens centralinstitut den 19.6.2023

Innehåll

1.	Inledning.....	4
2.	Vi agerar enligt vårt syfte och våra värderingar.....	4
3.	Vi följer regler och anvisningar.....	5
4.	Vi agerar ansvarsfullt.....	5
5.	Vi värnar om gott samarbete.....	6
6.	Vi är etiska i all vår verksamhet.....	7
6.1.	Vi är emot korruption i alla dess former.....	7
6.2.	Vi förhåller oss försiktiga mot gåvor och gästfrihet.....	7
6.3.	Kundens intressen är viktigast för oss.....	7
7.	Vi skyddar konfidentiella uppgifter.....	8
8.	Vi upprätthåller förtroendet genom vårt beteende.....	9
8.1.	Vi behandlar varandra och arbetsgivaren rättvist.....	9
8.2.	Vi sköter vår egen ekonomi ansvarsfullt.....	9
9.	Vi rapporterar observerade oegentligheter.....	9

1. Inledning

I detta dokument beskrivs principerna för god affärssed i Sparbankernas sammanslutning. Med dessa principer strävar man efter att säkerställa att man handlar ansvarsfullt, etiskt och följer lagar och regler inom Sparbanksgruppen. Därför är det ytterst viktigt att varje anställd känner till dessa principer samt den med tanke på det egna arbetet centrala regleringen och instruktionerna samt följer dessa. Detta bidrar till att upprätthålla Sparbanksgruppens goda rykte.

Dessa verksamhetsanvisningar gäller de företag som ingår i Sparbankernas sammanslutning, alla heltids- och deltidsanställda, inklusive tillfälligt anställda. Varje chef är skyldig att se till att personalen känner till instruktionerna och följer dem. Verksamhetsanvisningarna ska genomgå som en del av introduktionsprogrammet.

Verksamhetsanvisningen "Principerna för god affärssed" kompletterar de av styrelsen för centralinstitutet för Sparbankernas sammanslutning godkända Principerna för tillförlitlig förvaltning och intern kontroll (sammanslutningslagen § 17) och är därmed en bindande anvisning för sammanslutningens organisationer. För övriga företag i Sparbanksgruppen är denna anvisning rekommendationer och företagen beslutar själva om tillämpningen av dessa anvisningar i sin egen verksamhet.

Dokumentet "Principer för god affärssed" är en verksamhetsanvisning som, i enlighet med de allmänna principerna i instruktionsramverket, godkänns av ledningsgruppen för centralinstitutet och på motsvarande sätt av ledningsgruppen för varje bank och företag. Banken/företaget kan, om man så önskar, vidarebefordra verksamhetsanvisningarna till styrelsen för kännedom.

2. Vi agerar enligt vårt syfte och våra värderingar

Sparbanksgruppens syfte är att på ett ansvarsfullt sätt främja finländarnas ekonomiska välbefinnande och välstånd i enlighet med sparbanksprincipen. Sparbankens särskilda syfte är att främja sparande i enlighet med sparbankslagen. Vi har förbundit oss att i enlighet med Finans Finland rf:s (FA) teser Ansvarsfull finansbransch främja finländarnas ekonomiska färdigheter.

Sparbanksgruppens värden utgör grunden för all vår verksamhet. Sparbanksgruppens värden är:

- Kundnärhet: Vi är lyhörda för kunderna och bemöter dem på ett unikt sätt utgående från kundens individuella behov.
- Samarbete: Vårt samarbete med kunderna, personalen, Sparbankerna och samarbetspartner är öppet, uppriktigt och inspirerar till tillväxt. Vi förnyas och förnyar vår verksamhet.
- Ansvar: Vi tar hand om ärenden på ett sakkunnigt och tillförlitligt sätt. Vi finns till för kunden och det lokala samhället.
- Resultatinriktning: Vårt resultat och vår tillväxt säkerställer utvecklingen av kundservicen och livskraften i vår omgivning.

Vi sörjer för att vi i all vår verksamhet agerar enligt vårt syfte och våra värderingar.

Vi förverkligar vårt syfte och våra värderingar gentemot kunden via sparbanksupplevelsen. Sparbanksupplevelsen bygger på sakkunnig service, mänskligt och respektfullt bemötande av kunder samt smidighet för att möta kundernas ekonomiska behov och agera som kundernas ekonomiska samarbetspartner. Samma element utgör även grunden för ett öppet och genuint tillväxtfrämjande samarbete mellan vår personal och våra samarbetspartner.

3. Vi följer regler och anvisningar

Bank- och försäkringsbranschen är en starkt reglerad verksamhet som grundar sig på tillstånd. Därför är det ytterst viktigt för Sparbanksgruppen att vi följer gällande lagar och bestämmelser i all vår verksamhet. När vi följer regler och anvisningar kan kunden lita på att vi agerar ansvarsfullt och professionellt.

För att följa lagar och förordningar har Sparbanksgruppen utarbetat interna principer och riktlinjer som styr verksamheten och som varje anställd måste följa. Alla Sparbanksgruppens gemensamma anvisningar har publicerats på intranätet. Varje anställd ska också känna till de centrala reglerna för utförandet av deras arbetsuppgifter. Det är den närmaste chefens uppgift att säkerställa att arbetstagaren känner till den centrala regleringen och de interna anvisningarna för sina arbetsuppgifter och följer dessa.

4. Vi agerar ansvarsfullt

Ansvar är en av de värderingar som styr Sparbanksgruppens verksamhet, vid sidan av kundorientering, samarbete och resultatnriktning. Vi vill att ansvarstagandet ska synas i allt vi gör – i vår attityd gentemot kunder, partners, myndigheter och andra intressentgrupper samt miljön. Vi arbetar lokalt och främjar den regionala välfärden genom praktiska handlingar.

Att främja målen för hållbar utveckling innebär inom finansbranschen att man, och därmed även vi, beaktar och tillämpar principerna gällande miljöpåverkan, social påverkan, såsom mänskliga rättigheter, och god förvaltning i all vår verksamhet. I vår verksamhet uppmärksammar vi faktorer som påverkar klimatförändringen och strävar efter att minska den klimatbelastning vi orsakar.

Vi följer Finans Finland rf:s (FA) teser Ansvarsfull Finansbransch och anvisningarna för God banksed och God försäkringssed. Vi förutsätter också att våra samarbetspartner följer nationell lagstiftning och agerar ansvarsfullt. Som en del av ett gott samarbete vägleder vi våra samarbetspartner att agera ansvarsfullt och i enlighet med god praxis. Vid kreditgivning följer vi principerna för ansvarsfull och hållbar utlåning i enlighet med våra kreditanvisningar och Sp-Fondbolag har förbundit sig till ansvarsfull hantering av fonder i sin verksamhet och att följa sina egna riktlinjer för ansvarsfull investering.

Vi accepterar inte att vi utnyttjas som mellanhand i någon form av brottslig verksamhet. Vi vidtar åtgärder för att förebygga och bekämpa alla former av oärlig och brottslig verksamhet i samarbete med polisen och myndigheterna, oavsett om det handlar om penningtvätt, finansiering av terrorism, bedrägeri, svart ekonomi eller annan brottslig eller misstänkt verksamhet.

Ansvar kan delas in i ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar.

1. Ekonomiskt ansvar

Ekonomiskt ansvar innefattar bland annat god lönsamhet, kapitaltäckning och likviditet samt god förvaltning. Vi vill att både våra kunder och samarbetspartner ska kunna lita på vårt omdöme och vår ansvarsfullhet i alla lägen. Vårt uppdrag är att vara en ansvarsfull föregångare för ekonomiskt välstånd och välfärd, som möjliggör ett bättre liv för våra kunder med hjälp av vår expertis. Vi känner våra kunder och deras behov. Vi har förmågan att betjäna våra kunder och växa med dem. Vi tar hand om säkra digitala transaktioner, datasäkerhet och dataskydd. Vi känner även ett ansvar för Finlands och kommunernas ekonomi. Företagen i Sparbanksgruppen betalar alla sina skatter direkt till Finland och ägnar sig inte åt tvivelaktig skatteplanering.

2. Socialt ansvar

Vi främjar välbefinnande på jobbet, ledarskap, mångfald och jämlikhet i vår arbetsgemenskap. Sparbanksgruppen stöder och respekterar grundläggande och internationellt erkända mänskliga rättigheter (inklusive arbets- och konsumenträttigheter) och standarder och säkerställer att vår affärsverksamhet inte påverkar de mänskliga rättigheterna negativt.

Sparbanksgruppen följer två kollektivavtal. Vi tolererar inte barnarbete, tvångsarbete eller människohandel. Vi övervakar att de mänskliga rättigheterna respekteras och vid behov interagerar och vidtar åtgärder för att avhjälpa negativa konsekvenser för de mänskliga rättigheterna.

Sparbanksgruppen kräver också att leverantörer följer liknande mänskliga rättigheter. Leverantören ska respektera de mänskliga rättigheterna och åtar sig att säkerställa att verksamheten inte orsakar kränkningar av de mänskliga rättigheterna.

3. Miljöansvar

Sparbanksgruppen bryr sig om miljön som en ansvarsfull finländsk bankgrupp. Som bank vill vi förstå miljöpåverkan och stödja våra kunder i utvecklingen mot hållbara affärsmodeller. Vi strävar också efter att se till att vår verksamhet inte har en negativ inverkan på miljön. Vi övervakar miljöpåverkan och vid behov vidtar åtgärder för att avhjälpa de negativa effekterna.

I sin hållbarhetsstrategi har Sparbanksgruppen åtagit sig att minska sitt ekologiska fotavtryck och öka den positiva miljöpåverkan i sin egen verksamhet och värdekedja. Vi strävar efter att främja uppnåendet av målen i Parisavtalet och har satt upp klimatmål i Sparbanksgruppens hållbarhetsstrategi. Vi utvärderar vårt fotavtryck och främjar miljöeffektivitet. Sparbanksgruppen förväntar sig samma sak från leverantörerna. Leverantören ska bedöma miljöpåverkan och åta sig att säkerställa att verksamheten inte orsakar miljööverträdelser.

5. Vi värnar om gott samarbete

Grunden för allt vi gör är ett gott samarbete såväl inom arbetsgemenskapen, Sparbanksgruppen som med våra samarbetspartner. Ett gott samarbete förutsätter en saklig och respektfull behandling samt en öppen och rättvis samverkan. Det är varje medarbetares ansvar att värna om ett gott samarbete i den dagliga verksamheten.

Vi accepterar varandras olika bakgrunder, skillnader och personliga egenskaper och behandlar alla lika. Vi värdesätter mångfald och ser olika människor som en tillgång. I Sparbanksgruppen godkänns inte att anställda diskrimineras på grund av etnisk bakgrund, kön, religion, ålder eller sexuell läggning. Ingen som helst mobbning, diskriminering eller ofredande tillåts. Mer detaljerad information om genomförandet av jämställdhet och jämlikhet finns i bankens/bolagets jämställdhets- och jämlikhetsplan.

Ett gott samarbete främjas genom öppen och tillförlitlig kommunikation. Med öppen och tillräcklig intern kommunikation delar vi information och kunskaper och arbetar därigenom bättre och effektivare tillsammans. I den externa kommunikationen är det viktigt att vi berättar om våra tjänster och aktiviteter för kunderna och andra intressentgrupper på ett ärligt, konsekvent samt tydligt och begripligt sätt.

Ett gott samarbete med olika myndigheter är också viktigt i vår verksamhet. Ett gott samarbete omfattar öppendiskussion och tillräcklig rapportering, med vilken vi kan säkerställa att förtroendet för vår verksamhet kvarstår.

6. Vi är etiska i all vår verksamhet

6.1. Vi är emot korruption i alla dess former

Korruption är att i vinstsyfte missbruka sitt inflytande. Missbruk kan vara olagligt eller på annat sätt oetiskt. Korruption kan vara till exempel att ge eller ta emot orättvisa förmåner, intressekonflikter eller att gynna vänner eller släktingar.

Inom Sparbanksgruppen tillåts inga former av korruption, vare sig inom affärsverksamheten eller partnerrelationer.

Gränsen mellan rätt och fel kan ibland vara svår att slå fast. Om en anställd känner sig osäker ska han eller hon ta kontakt med sin chef eller compliance-funktionen.

6.2. Vi förhåller oss försiktiga mot gåvor och gästfrihet

I sedvanligt samarbete och socialt umgänge ingår ibland att erbjuda gästfrihet, ge och ta emot gåvor till ett skäligt pris. De kan i vissa fall också tolkas som mutor varför alla anställda mycket noggrant ska överväga om de kan ta emot gåvor eller ge gåvor till kunder, samarbetspartner eller andra personer som de har att göra med i sitt arbete.

Vi erbjuder eller accepterar aldrig en gåva, gästfrihet eller tjänst som kan tolkas som mutor eller försök att påverka affärsverksamheten. Det är på varje anställds ansvar att bedöma om en gåva eller gästfrihet har getts utan förväntningar eller förpliktelser för affärsverksamheten eller en mottjänst och vid behov tacka nej. Vi varken ger eller tar emot penninggåvor och motsvarande gåvor. Det är värt att komma ihåg att gåvor som kan jämföras med pengar, till exempel presentkort med vilka man fritt kan göra inköp, kan betraktas som skattepliktig inkomst.

Banken/företaget ska fastställa och motivera en gräns i euro för en gåva eller gästfrihet som är rimlig i förhållande till bankens verksamhet. Sammanslutningens centralinstitut rekommenderar en gräns på högst 200 euro.

Man ska i förväg prata med den närmaste chefen att ge eller ta emot en gåva eller gästfrihet till ett högre värde och tillsammans bedöma om det faktum att man ger eller tar emot gåvan eller gästfriheten kan ses som ett försök att påverka affärsverksamheten. Banken/företaget ska följa upp gåvor och gästfrihet som ges och tas emot och som överstiger de fastställda gränserna. Om gästfriheten är relaterad till en tillställning eller ett evenemang med lämpligt innehåll i anslutning till deltagarens arbetsuppgifter, anses den inte vara gästfrihet som ska följas upp.

6.3. Kundens intressen är viktigast för oss

En hörnsten i vår kundtjänst är sparbanksupplevelsen, som bygger på sakkunnig service och ett mänskligt och respektfullt bemötande av kunden. Syftet är att säkerställa att kunderna litar på oss och att de upplever att stämningen är vänlig och ger mervärde för deras kundrelation. Vi ser till att vi känner våra kunder och därmed kan erbjuda dem lösningar som skapar mervärde och som är i kundernas intresse.

Vi identifierar och förebygger aktivt intressekonflikter som kan påverka kundens intressen. Intressekonflikter kan misstänkliggöra ärligheten och professionalismen i de företag som ingår i Sparbankernas sammanslutning och de ska därför undvikas.

Med intressekonflikt som påverkar kundens intresse avses en situation där kundens intresse strider mot intresset hos

- intresset hos Sparbanken eller ett företag som ingår i Sparbanksgruppen eller
- dess ledning eller en anställd eller
- en annan kund.

Vi behandlar kunderna lika och jämlikt och gynnar till exempel inte en kund på en annan kunds bekostnad. Om vi upptäcker situationer där en intressekonflikt kan uppstå eller har uppstått meddelar vi detta till den närmaste chefen och compliance-funktionen. Om en intressekonflikt inte kan förhindras berättar vi ärligt också för kunden om att den förekommer.

Det finns separata instruktioner för hantering av intressekonflikter. Hanteringen av intressekonflikter hör även samman med handledningsanvisningen för personalen.

Vi lyssnar gärna på hur våra kunder tycker att vi lyckats och uppmuntrar dem att ge oss respons. Vi behandlar den respons vi får på vederbörligt sätt och utan dröjsmål. Sparbanksgruppen har separata instruktioner för hantering av kundklagomål och -respons.

7. Vi skyddar konfidentiella uppgifter

Vår verksamhet grundar sig på förtroende. Därför är kunduppgifternas konfidentialitet och skyddet av personuppgifter samt att garantera datasäkerheten och skyddet av affärshemligheter ytterst viktigt för oss. Kunden ska i alla situationer kunna lita på att vi inte delar information om hans eller hennes ärenden med tredje part utom i situationer som lagen det kräver och att vi inte i onödan diskuterar dessa med kollegor. Vi följer Finans Finland rf:s (FA) Anvisningar om banksekretess och God banksed, som alla anställda bör känna till. Försäkringsbranschen har egna motsvarande anvisningar.

Tillämpandet av bank- och försäkringssekretess är en ovillkorlig förutsättning i all vår verksamhet. Utöver kundens uppgifter hemlighåller vi även bankens/företagets interna ärenden som inte är offentliga. Bank- och försäkringshemligheter omfattar alla frågor som en anställd under sitt arbete får kännedom om vad gäller en kunds eller annan persons ekonomiska ställning eller personliga omständigheter eller affärs- eller yrkeshemligheter. Vi behandlar konfidentiell information endast på det sätt och i den omfattning som krävs för att utföra arbetsuppgifterna.

Man ska komma ihåg att skydda konfidentiell information även vid distansarbete och till exempel under telefonsamtal på offentliga platser och på de sociala medierna. Datasäkerheten omfattar också korrekt användning av arbetsredskap, till exempel en bärbar arbetsstation och telefon. Vi tar hand om vårt kunnande i fråga om datasäkerhet genom att bekanta oss med de senaste instruktionerna och genomföra nödvändiga utbildningar.

8. Vi upprätthåller förtroendet genom vårt beteende

8.1. Vi behandlar varandra och arbetsgivaren rättvist

Vi är övertygade om att de bästa resultaten uppnås när alla i arbetsgemenskapen mår bra. Varje anställd ansvarar för att upprätthålla en god stämning och detta främjas av att man behandlar sina arbetskamrater på ett sakligt och respektfullt sätt samt av en öppen och rättvis samverkan. Vi accepterar inte dåligt beteende eller mobbning, och det är allas plikt att ingripa i sådant. Vi agerar även alltid på ett sådant sätt att vi inte orsakar arbetsgivaren skada genom till exempel vårt beteende, tal eller skrivande på de sociala medierna.

8.2. Vi sköter vår egen ekonomi ansvarsfullt

Förtroendet för vår verksamhet och yrkesskicklighet upprätthålls också av att vi sköter våra egna personliga ekonomiska angelägenheter väl. Vi sköter våra egna bank- och försäkringsärenden endast via normala kundkanaler, via en nät- eller mobilbank, kundrådgivning eller kundtjänst. Vi sköter inte vår egen eller närståendes bank- eller försäkringsärenden själva i bankens/företagets interna system eller påverkar deras hantering.

Aktörerna inom finansbranschen har tillsammans kommit överens om tillvägagångssätt för att säkerställa etiskt agerande på värdepappersmarknaden och därmed upprätthålla förtroendet. Tillvägagångssätten finns registrerade i Finans Finland rf:s (FA) handelsanvisningar, som vi följer. Genom att följa instruktionerna idkar vi inte handel med våra egna personliga värdepapper eller andra finansiella instrument genom att missbruka insiderinformation eller annan konfidentiell information eller på ett sätt som sätter våra egna intressen framför kundens intressen. Vi varken råder eller uppmanar till exempel en annan person i vår närmaste krets att göra affärer på ett sätt som vi själva skulle vara förbjudna att göra.

Att använda eller uttrycka insiderinformation är förbjudet. Med insiderinformation avses korrekt och opublicerad information som gäller en eller flera emittenter eller ett eller flera finansiella instrument och som, om den offentliggjordes, sannolikt skulle ha betydande effekter på det finansiella instrumentets eller dess finansieringsderivats pris. Vi kan till exempel få insiderinformation via samtal med kunder i vårt arbete.

En anställd gör sig skyldig till ett brott om han eller hon köper eller säljer börsaktier eller vissa andra värdepapper eller skuldinstrument och han eller hon har sådan information om dem som inte är allmänt känd och som när den blir allmänt känd kan påverka värdepapperens eller instrumentens värde.

Sparbankernas sammanslutning har sina egna anvisningar för personalens handel som grundar sig på Finans Finlands handelsanvisningar och som alla berörda personer ska känna till. Handelsanvisningen gäller särskilt högsta ledningen och personer som deltar i tillhandahållandet av placeringstjänster.

9. Vi rapporterar observerade oegentligheter

För att kontinuerligt kunna förbättra vår verksamhet lyfter vi öppet fram de problem vi har lagt märke till och söker aktivt lösningar på dem. Vi meddelar omedelbart observerade oegentligheter till den närmaste chefen, ledningen och/eller compliance-funktionen. Om vi i någon situation är osäkra på hur vi ska gå tillväga tar vi upp saken med den närmaste chefen eller compliance-funktionen för att utreda vilket tillvägagångssätt som är lämpligt och förebygga problemsituationer.

En oberoende intern e-postkanal har också inrättats för anmälan av överträdelser, whistleblowing@saastopankki.fi. Denna kanal kan användas för att rapportera misstänkta brott mot finansmarknadsregler eller interna riktlinjer. Frågor som ska rapporteras kan till exempel vara aktiviteter som bryter mot kreditinstituts- eller värdepappersmarknadslagen (till exempel missbruk av insiderinformation) eller att ta emot mutor. Det finns en separat verksamhetsanvisning för rapportering av överträdelser, som innehåller mer detaljerade anvisningar för rapportering av överträdelser.