



Landshypotek Bank

Att agera som Landshypotekare

Vår uppförandekod



Vi agerar alltid som Landshypotekare

I vår introduktion för nya medarbetare har vi ett pass med rubriken "Att jobba på bank är att ständigt stå på scen".

Bank handlar om förtroende.

På Landshypotek Bank är vi särskilt måna om och tacksamma för det förtroende som vi har fått och får av kunderna. Vi vill förtjäna det från allt fler, både från nya kunder och andra på marknaden.

Vi behöver därför ställa oss där på scenen och agera för att vinna förtroendet, varje dag.

Hos oss på Landshypotek Bank är vårt agerande extra viktigt. De tjänster som vi erbjuder har de flesta andra banker också. Vi är få medarbetare som ska göra det som många andra banker gör med många fler anställda. Vi bygger vår marknadskraft på vilka vi är, vad vi står för och hur vi möter kundens behov.

Vi har i vår affär en stark trygghet i att ha varit en utlåningsbank till jord- och skogsbruket i snart två sekel.

De erfarenheterna och den tryggheten har vi tagit till samtiden, kompletterat med bland annat digitala möten, som ger oss möjligheten att vara i kontakt med många fler på marknaden och också

vara en bra bank inom bolån och sparande.

Som ägda av jord- och skogsbrukare bär vi ett särskilt förtroende, men också ett vägledande högre syfte.

Vi finns till för att finansiera svenska jord- och skogsbruket och arbetar för att möjliggöra att lantbrukare kan skapa en fortsatt stark nytta till samhället; ekonomiskt, socialt och miljömässigt.

Vi pratar ofta om att vi är Landshypotekare och att vi agerar på Landshypotek-sätt. Vad det är, är utmanande att sätta ord på. Det är dessutom en del av en levande och ständigt pågående diskussion. Men det handlar om vårt, var och en av oss, agerande. Om vad vi kan förvänta oss av varandra och vad andra kan förvänta sig av oss.

Vår uppförandekod försöker sätta ord på delar av kulturen. Den är en vägledning, en grund för förtroende och det agerande vi står för varje dag, som Landshypotekare.

Per Lindblad
Vd Landshypotek Bank

Så agerar vi med kunder

På Landshypotek Bank agerar vi för sunda och ansvarsfulla affärsrelationer. Det är relationer som bygger på tydlighet och öppenhet kring våra villkor och produkter, samt vilka vi är och vad vi står för. Kunderna ska känna sig trygga i att de förstår vårt erbjudande och vår relation. Försäljning och marknadsföring sker på ett måttfullt och ansvarsfullt sätt.

Att arbeta på bank innebär ett stort ansvar. Vi har stor betydelse för ekonomi och vardag för kunderna och har samtidigt ett informationsöverläge om bankverksamhet. Därför är vi måna om att förklara vad kundens

affärsförbindelse med oss betyder och vad villkoren innebär. Affärsrelationen ska vara enkel att förstå. Vi krånglar inte till det, utan undviker branschtermer, förkortningar och omskrivningar.

Självklart utgår vi från och följer regelverk och principer om likabehandling. Vi försöker alltid möta kunderna där de är och utifrån deras behov. I högsta utsträckning arbetar vi med öppenhet, enkelhet och tydlighet.

På det här viset skapar vi långsiktigt förtroende för oss som bank och trygghet för våra kunder.

Vi känner kunderna

Att lyssna till kundernas synpunkter hjälper oss att bli bättre. Vi ställer också frågor för att förstå våra kunder bättre. Ju mer komplex affärsrelationen och kundens ekonomi är, desto mer behöver vi förstå av kunderna och deras affärsverksamhet. Har vi inte tillräcklig information behöver vi ta reda på och förstå mer innan vi ingår en affärsrelation.

Även lagen ställer krav på grundlig kännedom om kunderna, bland annat

för åtgärder mot penningtvätt och terroristfinansiering. I den lagstadgade känn din kund-processen (KYC) säkerställs att vi vet identiteten och deras syfte med sin affärsrelation med banken. Vi beviljar bara krediter om det finns välgrundade skäl att anta att kunden kommer kunna fullgöra sina åtaganden.

Medarbetare utbildas löpande, bland annat om vikten av kundkännedom.



"Det känns alltid bra i hjärtat att jobba för det vi jobbar för på Landshypotek."

/Medarbetare

Ett rikare liv i hela landet

Kundernas idé

Landshypotek Bank är kundernas idé. Banken skapades av kunder, för kunder. På en sådan bank blir kunderna en naturlig och integrerad del av verksamheten och utvecklingen.

Redan under 1800-talet formulerade kunderna syftet: Att möjliggöra konkurrenskraftig finansiering till jord- och skogsägare. Utifrån det syftet har olika delar av Landshypotek Banks verksamhet utvecklats. I dag möjliggör Landshypotek Bank boende, sparande och företagsamhet inom de gröna näringarna, och därmed ett rikare i liv i hela landet för många fler.

Genom det bidrar Landshypotek Bank till ett bättre Sverige. Med ökad

konkurrens på bankmarknaden kan fler driva företag, bo bra och spara tryggt över hela landet. Med jord- och skogsutlåningen möjliggörs framväxten av ett hållbart och grönt Sverige.

Det finns ett större syfte med det som Landshypotek Bank åstadkommer och bidrar till.





Sekretess och skydd av information

Kunderna har anförtrott oss med information om sin privata ekonomi, som vi hanterar enligt reglerna för banksekretess. Vi behandlar och hanterar informationen som en av våra viktigaste och mest skyddsvärda tillgångar.

Vi vårdar förtroendet genom att se till att informationen fortsätter att vara konfidentiell. Vi skyddar även intern information om vår affär och våra affärsprocesser. Alla medarbetare, konsulter och alla andra som tillhandahåller tjänster till Landshypotek Bank har undertecknat en sekretessförbindelse. Skyldigheten att bevara information konfidentiell gäller alltid, även utanför arbetstid samt efter att anställningen hos Landshypotek Bank har upphört.

Konfidentiell information delas enbart med kolleger som har behov av att känna till den för att kunna utföra sitt arbete. Det råder även banksekretess mellan bankens medarbetare och förtroendevalda i Landshypotek Ekonomisk Förening.

Konfidentiell kundinformation skyddas och förvaras på säkert sätt. Information som skickas via e-post krypteras och behörighetsrutinerna är restriktiva. Vi lämnar bara ut information som skyddas av banksekretess med kundens samtycke, eller där vi är skyldiga att göra det i enlighet med gällande lagstiftning.

”Varje dag bekräftar
vi vårt högre syfte,
att vi är till för jord-
och skogsbruket”

/Medarbetare

Integritet och skydd av personuppgifter

Våra kunders integritet är viktig. Vi har därför särskilda principer för hur vi skyddar och behandlar personuppgifter. Medarbetarna på Landshypotek Bank hanterar och samlar bara in personuppgifter för särskilt angivna och berättigade ändamål. Vi informerar kunder och anställda om hur vi hanterar uppgifterna och hur de kan ta tillvara sina rättigheter.

Enbart personuppgifter som är nödvändiga samlas in och behandlas. En laglig grund för behandlingen är exempelvis för att fullgöra ett avtal eller en rättslig förpliktelse. Kunden eller en potentiellt blivande kund kan också ha lämnat sitt samtycke och Landshypotek Bank kan efter bedömning ha ett berättigat intresse att behandla personuppgifter.

Särskilt känsliga personuppgifter såsom uppgifter om ras, etniskt ursprung, politiska åsikter, hälsa, sexuell läggning och medlemskap i fackförening behandlas som huvudregel inte. I vissa fall behöver personuppgifter behandlas utanför EU/EES, så kallat tredjeland. I de fallen ska vi säkerställa att legala, tekniska och/eller organisatoriska skyddsåtgärder finns på plats för att skapa en hög skyddsnivå för personuppgifterna.

Personuppgifterna lagras inte under längre tid än vad som är nödvändigt utifrån ändamål och laglig grund. Personuppgifter skyddas med skyddsåtgärder, såväl tekniskt, legalt och organisatoriskt.





Penningtvätt och finansiering av terrorism

Penningtvätt och finansiering av terrorism utgör allvarliga samhällshot. Alla nödvändiga åtgärder vidtas för att förhindra att banken nyttjas för kriminell verksamhet, penningtvätt eller finansiering av terrorism.

Landshypotek Bank arbetar aktivt med känn din kund-processen och övervakar alla transaktioner för att upptäcka avvikelser och misstänkta

beteenden. Vi rapporterar skyndsamt misstänkta fall till Finanspolisen och avslutar affärsförbindelser vid risker för att utnyttjas.

Vårt arbete med att upptäcka penningtvätt pågår dagligen. Vi arbetar ständigt med att öka medvetenheten, utveckla rutinerna, kontrollerna och utbildningen för medarbetare.

Kundklagomål

Vi strävar alltid efter att bli bättre och att förbättra våra produkter och tjänster. Vi värdesätter att våra kunder delar med sig av hur de uppfattar både vårt bemötande och de produkter och tjänster som vi erbjuder. Därför informerar vi kunderna om hur de kan lämna synpunkter, bland annat på vår webbplats.

När vi får kundklagomål hanterar vi dem snabbt och professionellt. Klagomål från en kund kan utgöra värdefull information och leda till förändringar och förbättringar som gör vår bank bättre.

Bankens klagomålsansvarige ansvarar för den löpande klagomålshanteringen.

Ett rikare liv i hela landet

Det viktigaste lånet – till grönt företagande och boende i hela landet

Landshypotek Bank är banken för lån med säkerhet i fastigheter, jord- och skogsbruksfastigheter och boende. Lånen möjliggör företagsamhet inom jord och skogsbruk, och ett bra boende i hela landet.

Landshypotek Bank har här valt väg. All utveckling av tjänster, erbjudanden, kundmöten, kommunikation, mötesplatser, upplåning, regelverk och digitalisering, sker utifrån att bli ännu bättre som bank för att spara och låna, till jord och skog samt boende.

Fastighetslånet är det lån som oftast betyder allra mest i hushålls- eller lantbruksekonomin, men det är också ett lån som många andra banker konkurrerar med. Vi profilerar oss därför särskilt på vilka vi är, vad vi kan och vad det kunnandet möjliggör för kunderna, vad vi står för och hur vi möter kunderna.





Så agerar vi för grundläggande förtroende

Vi på Landshypotek Bank står för och arbetar för att upprätthålla en hög etisk standard. Vi utvecklar ständigt våra interna regler, rutiner och processer för att förbättra oss.

Alla medarbetare tar eget ansvar att hålla sig uppdaterad med förändringar i bankens interna och externa regler. Medarbetarna deltar i och fullföljer de obligatoriska utbildningar som erbjuds. Cheferna tar ett särskilt ansvar för att säkerställa att medarbetarna går utbildningarna samt att de etiska reglerna implementeras och beaktas i den dagliga verksamheten.

Bisysslor och intressekonflikter

Vi strävar efter att verka med gott omdöme i Landshypotek Banks intresse, med ett korrekt och objektivt agerande i alla affärsförbindelser. Med strikta regler motverkar vi korruption och vi hanterar alltid intressekonflikter.

Intressekonflikter är en naturlig del av en affärsdrivande verksamhet. En intressekonflikt är när affärs- eller personliga relationer försämrar eller står i konflikt med förmågan att

göra yrkesmässiga bedömningar. Vi agerar då professionellt och i en strukturerad process. Alla identifierade intressekonflikter rapporteras.

Vi baserar aldrig affärsbeslut på personliga intressen eller relationer och medverkar inte i affärsrelationer där vi själva eller någon närstående till oss har ett personligt intresse. Finns minsta osäkerhet om intressekonflikter eller jäv hanteras kundrelationen av andra medarbetare.

Banken har även en strukturerad process för godkännande och uppföljning av bisysslor. Engagemang i och utanför Landshypotek Bank ska inte påverka förmågan att utföra arbetet på banken eller stå i strid med Landshypoteks värderingar. Bisysslor är alltid avstämda och godkända. Medarbetarna får inte heller ge sig in i affärer eller andra åtaganden som kan äventyra den egna ekonomin. Bankverksamhet är en förtroendebransch. Vårt engagemang för Landshypotek Bank ska inte kunna ifrågasättas.

Gåvor och representation

Vi agerar måttfullt och är restriktiva med gåvor, belöningar eller andra förmåner.

En gåva, förmån eller annan form av belöning kan påverka, eller tyckas påverka, förmågan att fatta objektiva affärsbeslut. Eventuella mutor eller misstankar om mutor skadar förtroendet. Vi följer vad Institutet mot mutor uttalar i avsnittet om förmåner i Kod mot korruption i näringslivet (Näringslivskoden) och i övrigt handlar på ett sådant sätt att agerandet inte under några förhållanden kan misstänkas utgöra givande eller tagande av muta.

Förmåner och representation förekommer, men ska inte avvika från vedertagna umgängesformer inom näringslivet. Representation ska ha ett direkt samband med bankens verksamhet och utövas måttfullt. Vi undviker situationer där en gåva eller representation ger känsla av förpliktelse och håller en stark öppenhet kring förmåner. Mottagna eller erbjudna förmåner med ett värde över 1 000 kronor rapporteras alltid, även om förmånen avböjs.

Egendom och ägodelar

Vi använder Landshypotek Banks namn, lokaler eller annan egendom enbart för legitima affärssyften.

Vi nyttjar inte bankens lokaler för privata ändamål. Intern information hålls konfidentiell. Vi använder inte Landshypotek Banks e-postkonto för privata ändamål eller för egen vinning.

Rapportering av oegentligheter

Att agera etiskt och vidta åtgärder för att förhindra oegentligheter är en viktig del av vår kultur. Medarbetarna har en nyckelroll för att fånga upp eventuella oegentligheter. Det finns en tydlig rutin för anmälan av diskriminering och kränkande särbehandling, och etablerad process för agerande efter anmälan.

Vår visselblåsar tjänst erbjuder en möjlighet att konfidentiellt kommunicera misstankar om oegentligheter eller missförhållanden av allmänintresse eller brott mot bankens uppförandekod. Visselblåsar meddelanden kan lämnas öppet eller anonymt.

Utbildning och licensiering

Vi arbetar löpande med medarbetarnas kompetens både brett för alla och med individuellt riktade insatser. Alla medarbetare som arbetar med kreditgivning av bostadskrediter till konsument genomför SwedSec:s licensieringstest för bolån. Med det följer också ett ansvar att följa SwedSec:s regelverk.



"Vi skapar
gemensam nytta
för kund och för
banken."

/Medarbetare



Så agerar vi med omvärlden

Vi bygger vår verksamhet på ett starkt syftesdriv och på vår påverkan på samhället. Med vår verksamhet bidrar vi till att människor kan driva företag inom de gröna näringarna och bo i hela landet.

De gröna näringarna är nyckeln i omställningen mot ett fossilfritt samhälle. Tillsammans med kunderna bidrar vi till grön företagsamhet och levande landsbygder. Genom åren har vi finansierat hundratusentals satsningar på svenskt skogsbruk, lokalproducerad mat och öppna landskap.

Vi finns till för att finansiera jord- och skogsbrukares ägande och verksamhet, och står alltid upp för lantbrukets utveckling och det bästa för lantbrukaren. Vi tror på det sunda i att bruka jord och skog på ett hållbart sätt. Genom vårt agerande kommunicerar vi dagligen vårt syfte.

Kommunikation

Vi vill att alla berörda ska kunna skaffa sig en god bild av Landshypotek Bank. Därför berättar vi gärna om vår bank. Alla medarbetare och förtroendevalda är bankens ambassadörer. Vi är dessutom alltid Landshypotekare, och tar ansvar för Landshypotek Banks varumärke både under och efter arbetstid.

Vi står för en kommunikation som är korrekt, enkel, transparent, lättillgänglig och lättförståelig. Proaktivt arbetar vi för Landshypotek Banks varumärke och vårt förtroende.

Sociala medier

Många medarbetare och förtroendevalda följer och delar Landshypotek Banks innehåll i sociala medier. Det är för många en naturlig del i att vara ambassadör. Men vi tänker alltid på att respektera tystnadsplikt, banksekretess och anställningens lojalitetsplikt.

”Ägarna är kunder,
kunder är ägare.
Det ger en bra grund för
cirkulär ekonomi och
långsiktiga relationer”

/Medarbetare

Vi är alltid ambassadörer för Landshypotek. Om vi kommunicerar på andras plattformar har vi en positiv, ärlig och öppen ton och är alltid öppna med att det är vi som är avsändare. Vi följer regler och krav för de sociala medier som vi använder oss av.

I våra egna kanaler har vi ett särskilt ansvar för tonen även i kommentarsfält. Vi följer löpande publicerade kommentarer för att upptäcka och skyndsamt ta bort kränkande kommentarer eller personuppgifter som går utanför det vi bedömer vara inom ramen för gott beteende.

Talespersoner/kontakt med media

Alla medarbetare och förtroendevalda uppmuntras att prata om banken i sammanhang som rör uppdraget. För att företräda banken och föreningen i större och generella sammanhang finns ett antal utsedda talespersoner. Vi vill ta vara på alla chanser att berätta om vår bank, men gör det medvetet. Vi funderar alltid över hur det som vi säger kan komma att uppfattas. Självklart respekteras

banksekretessen och konfidentiell information.

Miljö- och klimatpåverkan

Landshypotek Bank ska växa på ett hållbart sätt och vi anstränger oss för att kontinuerligt minska både vår direkta och indirekta miljöpåverkan.

Alla medarbetare bidrar till bankens ambitioner och anstränger sig även genom ett personligt agerande. Det handlar även om mindre saker, såsom att nyttja kontorens möjligheter till sopsortering, släcka lampor och stänga av datorer när vi går för dagen, skriva ut med förnuft, och åka tåg i stället för flyg när det är möjligt. Varje medarbetare bidrar även till att uppmärksamma, driva och utveckla resurs- och energibesparande produkter och sätt att arbeta som bidrar till en minskad miljöbelastning.

Årligen redovisas bankens samlade koldioxidutsläpp. Målet är att minska utsläppen i förhållande till verksamhetens omfattning.





”På Landshypotek
arbetar vi utifrån att
vi vill varandra väl”

/Medarbetare

Så agerar vi med varandra

Tillsammans skapar vi utveckling

Landshypotek Bank är både en syftes- och värderingsdriven bank. Vi bygger verksamheten på engagemang, där alla är med och bidrar till utvecklingen. Medarbetarna har själva arbetat fram såväl medarbetarprinciper som en vägledning för agerande på banken. Som Landshypotekare kan du förvänta dig en öppen tillåtande kultur där alla bidrar och har förväntningar på dig att du gör det samma. Vi vill varandra väl och gör varandra bättre.

Vi arbetar ständigt för att vi ska ha och bibehålla en hög nivå av tillit och trygghet i vår verksamhet. Vi tror det är nyckeln till utveckling med en hög besluts- och genomförandekraft och sund riskhantering. Alla anställda ska aktivt bidra till ett öppet och tryggt klimat.

En inkluderande arbetsplats

Vi är alla ansvariga för en attraktiv och säker arbetsmiljö där alla medarbetare

är uppskattade och respekterade.

På vår arbetsplats känner alla trygghet och har möjligheter till delaktighet och utveckling.

Alla anställda bemöter kollegor och kunder på ett schysst sätt och tar ansvar för att aktivt säga ifrån och uppmärksamma olämpligt beteende. Som arbetsgivare tar Landshypotek Bank ansvar för att utreda och förhindra kränkningar, vilket ger en trygg arbetsmiljö.

Chefer med personalansvar har ett särskilt ansvar för arbetsmiljön och för att löpande se över prioriteringar och arbetsbelastning. Vi strävar efter ett hållbart arbetsliv. En sund arbetsmiljö leder till friska medarbetare och ökad trivsel, vilket skapar förutsättningar för bra affärsresultat. Som kollegor hjälper vi varandra att skapa en fungerande balans mellan arbete och fritid för att undvika stressrelaterade problem.

”Våra tjänster kan
kännas begränsade,
men de ger lång-
variga relationer.”

/Medarbetare

Respekt och jämlikhet

Att vara öppna, inkluderande och nyfikna är viktiga delar i vår kultur och centralt i våra värderingar. Personer med olika erfarenheter och bakgrund ökar både dynamiken och kreativiteten. Tillsammans skapar vi en arbetsplats där alla blir sedda, uppskattade och respekterade för den de är. Vi hjälper varandra att bli sitt bästa jag på arbetsplatsen och bidrar på områden där våra egna styrkor ligger. Det handlar både om respekt för varandra som medmänniskor och utvecklingen som bank.

Diskriminering, trakasserier och kränkande särbehandling

Kränkande eller nedsättande beteende accepteras inte. Vi jobbar aktivt med en nolltolerans mot trakasserier och sexuella trakasserier. Det kan verka självklart men kräver en ständig dialog och agerande.

Ett aktivt arbete sker för att fånga upplevelser av kränkningar och

trakasserier bland annat genom interna enkätundersökningar. Även kartläggningar och jämförelser görs för att följa och motverka omotiverade skillnader i exempelvis lön. Detta för att kunna ha en aktiv dialog och kunna agera för eventuell förbättring.

Vi tar alla ansvar för att agera när vi ser beteenden som går över gränsen. Alla former av trakasserier och kränkande särbehandling är oacceptabla på Landshypotek Bank. Skulle detta ändå förekomma finns rutiner för utredning och åtgärder.

Alkohol och droger

Anställda på Landshypotek Bank ska inte bruka narkotiska preparat utan läkares ordination, missbruka alkohol eller uppvisa ett riskbruk gällande spel eller utpräglat spekulativa transaktioner. Anställda i Landshypotek Bank får tillgång till rehabilitering vid misstanke om olika typer av risk- eller missbruk. Vi agerar för måttfullhet med alkohol vid gemensamma samlingar.





Så agerar vi med våra leverantörer och konkurrenter

Vi strävar efter att på ett rättvist och ärligt sätt överträffa våra konkurrenter. Vi når konkurrensfördelar genom högsta kvalitet på våra prestationer, aldrig genom oetiska eller olagliga affärsmetoder. Landshypotek Bank bidrar till en tryggare framtid, genom att tänka långsiktigt och göra affärer på ett ansvarsfullt sätt.

Vi prioriterar därför leverantörer som är socialt, etiskt och miljömässigt proaktiva. Våra leverantörer och samarbetspartners respekterar de grundläggande mänskliga rättigheterna i sin verksamhet och arbetar i enlighet med ett antal vedertagna internationella normer. I uppdrag och samarbeten försäkrar vi oss alltid om att våra partners tar det ansvar som lagar och andra regler kräver och följer den uppförandekod för leverantörer som Landshypotek Bank har tagit fram.

Landshypotek Bank följer regler som gäller för sund konkurrens och ska

undvika situationer som kan leda till olagligt konkurrensbegränsande som till exempel:

- Förslag från konkurrenter om att dela prisinformation eller annan konkurrens- eller marknadsföringsinformation eller att dela upp marknader eller kunder.
- Försök av befintliga eller potentiella kunder att hindra oss från att ha affärsrelationer med eller ingå avtal med annan kund.
- Diskussioner om konkurrensmässigt känsliga ämnen, som priser, prissättningsmetoder, kostnader och marknadsföringsstrategier.

Om Landshypotek Bank betalar eller tar emot ersättning från externa parter i samband med köp eller förmedling av en tjänst eller produkt informerar vi våra kunder om detta.

Efterlevnad

Agerandet av oss på Landshypotek Bank avgör vårt förtroende och är därigenom vår framgång.

Därför vidtar vi åtgärder mot den som bryter mot den här koden, andra interna regler eller lagar och förordningar. Sådana överträdelser kan till exempel resultera i erinran, varning, omplacering eller, i allvarliga fall, uppsägning. Eventuella incidenter kopplade till korruption och annan olaglig verksamhet kräver självklart omedelbart ingripande. Om tillämpligt kommer också anmälan att göras till relevanta myndigheter.



Ett rikare liv i hela landet

Medarbetarna som avgörande för resultat

Landshypotek Bank bygger på medarbetarna. Det är medarbetarna som skapar kundvärde, utveckling och resultat.

Banken har relativt få medarbetare som tillsammans driver en omfattande bankverksamhet tillsammans. Var och en betyder väldigt mycket för det som blir värdet av verksamheten.

Medarbetare behöver ofta både vara specialister och samtidigt ta ett bredare ansvar än på många andra arbetsplatser. Vi tror på samskapandet mellan avdelningar, enheter och medarbetare, för utveckling, bättre

kundmöten och resultat. Värde skapas tillsammans med förståelse för helheten, stark tydlighet i vad vi ska åstadkomma i var och en av våra roller och tillsammans i en helhet.

På Landshypotek Bank hjälper medarbetarna varandra, vill varandra väl och tar vara på varandras förmågor och perspektiv. Resultatet kommer av att lyckas tillsammans.



Medarbetarprinciper

Medarbetarna har själva tagit fram principerna att på Landshypotek Bank agerar vi med:

- ✓ Kunddriv
- ✓ Glädje
- ✓ Handlingskraft
- ✓ Tillsammans



"Vi är nära varandra.
Vi ringer inte en yrkesroll
utan en person!"

/Medarbetare

Att vara Landshypotekare

På Landshypoteksdagar har medarbetarna konkretiserat och lyft fram vad de själva tycker Landshypotekare är.

Som medarbetare på Landshypotek Bank ...

- ✓ bidrar jag alltid till och nyttjar den närhet som finns till alla som jobbar i banken
- ✓ hjälper jag alltid mina kollegor och vågar själv be om hjälp
- ✓ delar jag alltid med mig av min kunskap
- ✓ ställer jag alltid upp för mina kollegor

Extern marknadsbearbetning

På Landshypotek Bank utgår vi från hur vi skapar värde inom olika områden. De som arbetar närmast den externa marknadsbearbetningen uttrycker det så här:

I den externa marknadsbearbetningen på Landshypotek Bank ...

- ✓ berättar jag alltid med stolthet om vilka vi är, vad vi gör och var vi står
- ✓ väljer jag alltid distributionssätt och former utifrån vilka vi är
- ✓ är jag alltid tydlig och trygg för nya kunder
- ✓ reflekterar jag alltid över vad som ska åstadkommas för att hitta rätt väg framåt
- ✓ nätverkar jag alltid med utgångspunkt i vilka vi är

Kundmöte

På Landshypotek Bank utgår vi från hur vi skapar värde inom olika områden. De som arbetar närmast området kundmöte uttrycker det så här:

I ett kundmöte på Landshypotek Bank ...

- ✓ visar jag alltid engagemang och återkopplar till kunden
- ✓ inger jag alltid förtroende genom att visa intresse och nyfikenhet för kunden och dela med mig av min kunskap
- ✓ lyfter jag alltid fram vilka Landshypotek Bank är, som en del av erbjudandet
- ✓ är jag alltid pedagogisk, tydlig och ärlig mot kunden
- ✓ skapar jag alltid en personlig relation genom att lyssna på kunden

Trygg och säker bank

På Landshypotek Bank utgår vi från hur vi skapar värde inom olika områden. De som arbetar närmast området trygg och säker bank uttrycker det så här:

När jag arbetar för en trygg och säker bank på Landshypotek Bank ...

- ✓ bemöter jag alltid människor på ett vänligt sätt
- ✓ involverar jag alltid andra som kan bidra till ett bättre slutresultat
- ✓ fångar jag alltid verksamhetsperspektivet
- ✓ är jag alltid påläst
- ✓ är jag alltid prestigelös

Medarbetarcitaten är från Landshypotekdagar där medarbetarna har fått beskriva arbetet på Landshypotek Bank.



"Man och någon
jobbar inte på
Landshypotek."

/Medarbetare